



ปรับปรุง ณ วันที่ 22 กรกฎาคม 2567

แผนการจัดการเรียนรู้ (มคอ.3)

รายวิชา กบ616 การรักษาดำเนินมือและการเคลื่อนไหว

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของชุดวิชา

1. รหัสและชื่อรายวิชา

กบ616	การรักษาดำเนินมือและการเคลื่อนไหว	3(1-4-4)	หน่วยกิต
PTX616	Manual and Movement Therapy		

2. ภาควิชา/คณะ

ภาควิชากายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด

3. อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน

ผศ.ดร.พงศธร ชัยกลาง	pongsatornsa@g.swu.ac.th	อาจารย์ผู้รับผิดชอบฯ หลัก
ผศ.ดร.ชัชฎา ชินกุลประเสริฐ	chatcha@g.swu.ac.th	อาจารย์ผู้สอน
ผศ.ดร.อรพินท์ การุณทรัพย์เจริญ	orapink@g.swu.ac.th	อาจารย์ผู้สอน
ผศ.ดร.พัชรินทร์ นิลมาท	patcharinn@g.swu.ac.th	อาจารย์ผู้สอน

4. สถานภาพของวิชา (วิชาบังคับ/วิชาเลือก) Status (Required / Elective)

วิชาเลือก

5. จำนวนชั่วโมงที่สอน / สัปดาห์ (Hours/Week)

5 ชั่วโมง/ สัปดาห์

6. รูปแบบการจัดการเรียนรู้และสถานที่เรียน

[] ออนไลน์ 100%

[] ออนไลน์ 100% ที่.....

[/] ผสมผสานออนไลน์และออนไซต์ ที่ คณะกายภาพบำบัด

7. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล/ ช่องทางการติดต่ออาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ประจำรายวิชาประกาศช่วงเวลาและช่องทางการติดต่อในการให้คำปรึกษาในช่วงแรกของการทำความเข้าใจรายวิชา โดยจัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ สัปดาห์ และมีช่องทางการติดต่ออาจารย์ผู้สอนผ่านทางอีเมลล์และช่องทาง line

8. วิธีการ/ช่องทาง สำหรับอุทธรณ์ชุดวิชา

ช่องทางสำหรับให้ข้อเสนอแนะรายวิชาผ่าน ปค.004 และทวนสอบผลสัมฤทธิ์ ช่องทางอุทธรณ์ผ่าน E-mail ของอาจารย์ผู้ประสานงานหรือระบบการอุทธรณ์ของคณะกรรมการภาพบำบัด

9. วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของชุดวิชาครั้งล่าสุด พร้อมระบุสิ่งที่ดำเนินการปรับปรุง

14 มกราคม 2569

หมวดที่ 2 ความรับผิดชอบของชุดวิชา/รายวิชาและผลลัพธ์การเรียนรู้

1. ความสัมพันธ์ของชุดวิชา/รายวิชา ที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLO) และระดับชั้นปี (YLO)

ชุดวิชา/รายวิชา	PLO	พฤติกรรมบ่งชี้	YLO	พฤติกรรมบ่งชี้
กภ616 การรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหว	PLO2	ประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ได้ตรงกับปัญหาทางกายภาพบำบัด	1.2 ประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ได้ตรงกับปัญหาทางกายภาพบำบัดในผู้รับบริการ	วิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกายภาพบำบัดโดยประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

หมายเหตุ ใช้ข้อมูลพฤติกรรมบ่งชี้ (Performance Criteria) ของ PLO และ YLO จากหมวด 5 โดยระบุเฉพาะ PLO, YLO และพฤติกรรมบ่งชี้ที่รายวิชารองรับลงในตาราง

2. ความรับผิดชอบของรายวิชาต่อ PLO

รายวิชา	PLO2			
	K	S	E	C
กภ616 การรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหว	2-5		1-2	1-3, 2-2

หมายเหตุ - ระบุ PLO ที่รายวิชารองรับ หากมีหลาย PLO ให้เพิ่มช่องด้านขวาถัดไป โดยดูจาก Curriculum Mapping ในหมวด 4

- ระบุข้อความ K, S, E, C ที่รายวิชารองรับ ตารางรายละเอียดของผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร ในหมวด 3

PLO 2: พัฒนาการดูแลผู้สูงอายุ และผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดอย่างเป็นระบบ โดยการคิดวิเคราะห์การบริหารจัดการสุขภาพ และอ้างอิงหลักฐานเชิงประจักษ์ ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ

K2-5: ประยุกต์ความรู้กายภาพบำบัดเฉพาะทางขั้นสูงในการดูแลผู้ป่วยได้

E1-2: ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

C1-3: รับผิดชอบต่อหน้าที่

C2-2: คิดอย่างเป็นระบบ

3. รายละเอียดของรายวิชา และผลลัพธ์การเรียนรู้

คำอธิบายรายวิชา

พัฒนาทักษะการตรวจประเมินโดยใช้เทคนิคเฉพาะ การรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวประยุกต์ใช้การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบในการดูแลผู้ป่วย

Enhancement of special techniques for patient assessment, manual and movement therapy, the application of analytical thinking for patient management

ผลลัพธ์การเรียนรู้

CLO 1 พัฒนาทักษะการตรวจประเมิน รักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวที่เป็นเทคนิคเฉพาะและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

CLO 2 ประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์การรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวที่เป็นเทคนิคเฉพาะได้ตรงกับปัญหาทางกายภาพบำบัดในระบบกระดูกและกล้ามเนื้อทางคลินิก

หมวด 3 กลยุทธ์การสอนและการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้

1. การวางแผนกลยุทธ์การสอนและการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้

รายวิชา (ผลลัพธ์การเรียนรู้)	พฤติกรรมบ่งชี้ (Performance Criteria)	ร้อยละ	งาน/กิจกรรม (วิธีการที่ใช้ประเมิน)	เครื่องมือที่ใช้ประเมิน	เกณฑ์การ บรรจุ CLO	กลยุทธ์การสอน
CLO1 พัฒนาทักษะการตรวจประเมินรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวก่อนเป็นเทคนิคเฉพาะและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล	1. อธิบายหลักการการรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวก่อนเป็นเทคนิคเฉพาะ (K2-5, C2-2)	64	- ชิ้นงานหรือรายงาน - นำเสนอในชั้นเรียน - การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน	- ประเมินจากชิ้นงานหรือรายงาน - ประเมินจากกิจกรรมในชั้นเรียนผ่านการสังเกตการณ์มีส่วนร่วม - ประเมินจากก ารนำเสนอและสัมมนา - เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ rubric score	ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม	- บรรยาย - ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม - สัมมนาและอภิปรายกลุ่ม - กิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - กรณีศึกษา - ศึกษาด้วยตนเอง
	2. วิเคราะห์ปัญหาและอธิบายแนวทางการแก้ไขที่ต้องใช้หลักการการรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวก่อนเป็นเทคนิคเฉพาะได้อย่างเหมาะสม (K2-5, C2-2)					
	3. ปฏิบัติทักษะการรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวก่อนเป็นเทคนิคเฉพาะ ได้อย่างเหมาะสม (K2-5, E1-2, C1-3, C2-2)					
CLO 2 ประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์การรักษาด้วยมือและการเคลื่อนไหวก่อน	1. พัฒนาระบบการคิดวิเคราะห์ทางคลินิกประยุกต์ใช้การรักษาด้วยมือและติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้เกิดการปรับปรุงแนวคิดหรือแนวปฏิบัติได้ (K2-5, E1-2, C1-3, C2-2)	36	- ชิ้นงานหรือรายงาน - นำเสนอในชั้นเรียน - การมีส่วนร่วมในการอภิปรายในชั้นเรียน	- ประเมินจากชิ้นงานหรือรายงาน - ประเมินจากกิจกรรมในชั้นเรียนผ่านการ	ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม	- บรรยาย - ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม - สัมมนาและอภิปรายกลุ่ม - กิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

รายวิชา (ผลลัพธ์การเรียนรู้)	พฤติกรรมบ่งชี้ (Performance Criteria)	ร้อยละ	งาน/กิจกรรม (วิธีการที่ใช้ประเมิน)	เครื่องมือที่ใช้ประเมิน	เกณฑ์การ บรรลุม CLO	กลยุทธ์การสอน
เป้นเทคนิคเฉพาะได้ตรงกับปัญหาทางกายภาพบำบัดในระบบกระดูกและกล้ามเนื้อทางคลินิก	2. แสดงออกถึงการตระหนักรูจริยธรรมวิชาชีพและจริยธรรมการวิจัย โดยใช้พื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพ จริยธรรมการวิจัย สิทธิผู้ป่วย อย่างมีเหตุผล (E1-2, C1-3, C2-2)			สังเกตการณ์มีส่วนร่วม - ประเมินจากก ารนำเสนอและสัมมนา - เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคือ rubric score		- กรณีศึกษา - ศึกษาด้วยตนเอง

หมายเหตุ

งาน/กิจกรรม และเครื่องมือประเมิน เป็นวิธีการที่ผู้สอนใช้ในการวัดพฤติกรรมที่สะท้อนการบรรลุ CLOs ของผู้เรียน

กลยุทธ์การสอน หมายถึง วิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น (Active Learning)

และเป็นวิธีการสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชาที่กำหนด

(การระบุการประเมินและกลยุทธ์การสอน สะท้อน Constructive Alignment ในระดับรายวิชา)

เกณฑ์การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (CLOs) ขึ้นอยู่กับวิธีการ เครื่องมือและเกณฑ์ที่ผู้สอนใช้ตัดสิน เช่น ใช้การมอบหมายโครงงาน/ชิ้นงาน/รายงาน และใช้ Rubric Score ตัดสิน อาจระบุเกณฑ์การประเมินในระดับ 3 ขึ้นไปจาก 5 ระดับ หากใช้วิธีการทดสอบ ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือ อาจระบุเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนหรือร้อยละ เช่น 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน หรือ ร้อยละ 70 เป็นต้น

2. รายละเอียดของงาน/กิจกรรมการประเมินในแต่ละรายวิชา

1) งานที่ได้รับมอบหมายจำนวน 5 ชิ้นงาน ร้อยละ 60

- Management in scoliosis 10%
- Clinical application for McKenzie exercise 10%
- Lumbar instability management 10%
- Movement impairment of shoulder 15%
- Movement impairment (LE) 15%

2) สัมมนาจำนวน 3 ชิ้นงาน ร้อยละ 40

- Lumbar spine management 10%

- Clinical application for McKenzie exercise หรือ Management in scoliosis 15%
- Movement impairment shoulder หรือ (LE) 15%

3. การตัดสินผลการเรียน (เกรด) และเกณฑ์

A	80 คะแนนขึ้นไป	B+	75.0 – 79.9 คะแนน
B	70 – 74.9 คะแนน	C+	65.0 – 69.9 คะแนน
C	60.0 – 64.9 คะแนน	D+	55.0 - 59.9 คะแนน
D	50.0 – 54.9 คะแนน	E	ต่ำกว่า 50 คะแนนลงไป

4. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ (หากมี Rubric Score) และเกณฑ์การตัดสินการบรรลุ

4.1 สัมมนาในชั้นเรียน (การนำเสนอในชั้นเรียน ร้อยละ 12)

ประเด็นการประเมิน	น้ำหนัก (12)	ระดับคะแนน			
		4	3	2	1
เนื้อหาการนำเสนอเชิงวิชาการ	4	นำเสนอเชิงวิชาการ ชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสม	นำเสนอ ชัดเจน ครบถ้วน แต่ต้องปรับปรุงเล็กน้อย	มีบางส่วนที่นำเสนอไม่ชัดเจน ไม่ต่อเนื่อง เนื้อหาส่วนใหญ่มั้ยังต้องปรับปรุง	ไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น ยังต้องปรับปรุงค่อนข้างมาก
สื่อในการนำเสนอ	3	ใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม น่าสนใจ และถ่ายทอดได้ดี	ใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม	นำเสนอไม่ต่อเนื่องหรือใช้สื่อได้ไม่เหมาะสม	นำเสนอไม่ชัดเจน สื่อไม่มีคุณภาพ
การตอบคำถาม	3	ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีเหตุผลรองรับ และสามารถขยายความได้อย่างมั่นใจ	ตอบคำถามได้ ได้โดยมีเหตุผลรองรับ	ตอบคำถามได้ บางส่วน ยังขาดความชัดเจน หรือ อธิบายไม่ครบถ้วน	ตอบไม่ได้ หรือ คำตอบคลุมเครือ ไม่สามารถอธิบายหรือขยายความเพิ่มเติมได้
การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความคิดเห็น	2	แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลและเชื่อมโยงกับ	แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลและเชื่อมโยงกับ	แสดงความคิดเห็นได้บ้าง แต่ยังไม่	ไม่มีส่วนร่วมในการอภิปราย

ประเด็นการประเมิน	น้ำหนัก (12)	ระดับคะแนน			
		4	3	2	1
		เชื่อมโยงกับเนื้อหาได้ดี	เนื้อหาได้บางส่วน	สอดคล้องกับเนื้อหา	

หมวด 4 แผนการจัดการเรียนรู้รายสัปดาห์

สัปดาห์ที่	บรรยาย	ปฏิบัติ	สัมมนาเสริมบรรยาย	สัมมนาเสริมปฏิบัติ	ประเมินในชั้นเรียน	สอบบรรยาย	สอบปฏิบัติ	จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมก่อนและหลังการเรียนรู้และเตรียมสอบและทัก	จำนวนนิสิต	จำนวนอาจารย์	สัดส่วนอาจารย์ : นิสิต	หัวข้อ	อาจารย์			สถานที่ / ห้องเรียน
													พิเศษ/ Head	ร่วม สอน	ร่วม สน น	
1		3								1		Current topic in Manual therapy: clinical prediction rule	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			SWU moodle
				3						1		Current topic in Manual therapy: clinical prediction rule	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			SWU moodle
2	1.5									1		Lecture: Lumbar spine Mangements	ผศ.ดร. พงศธร			Online บน SWU moodle
3	1.5									1		Lecture: Clinical application for McKenzie exercise	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			Online บน SWU moodle
4		3								1		Practice: Low Back Pain with mobility deficits managements	ผศ.ดร. พงศธร			Online บน SWU moodle
5		3								1		Practice: Clinical application for McKenzie exercise	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			Online บน SWU moodle
		3								1		Practice: Clinical application for McKenzie exercise	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			Zoom
6				4				1		1		Seminar: Lumbar spine Mangements	ผศ.ดร. พงศธร			SWU moodle
7	3									1		Lecture: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัชฎา			SWU moodle
8		3								1		Practice: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัชฎา			SWU moodle

		3							1		Practice: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัยภู			SWU moodle
		3							1		Practice: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัยภู			Zoom
9				4				1	1		Seminar: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัยภู			SWU moodle
10	3								1		Lecture: Management in scoliosis	ผศ.ดร. พัชรินทร์			SWU moodle
		3							1		Practice: Management in scoliosis	ผศ.ดร. พัชรินทร์			SWU moodle
11			3					1	1		Seminar I: Management in scoliosis	ผศ.ดร. พัชรินทร์			Online บน SWU moodle
12	3								1		Lecture: Management of movement impairment of shoulder	ผศ.ดร. พัชรินทร์			Online บน SWU moodle
		3							1		Practice: Management of movement impairment of shoulder	ผศ.ดร. พัชรินทร์			Zoom
13				4				1	1		SeminarII: Management in scoliosis	ผศ.ดร. พัชรินทร์			SWU moodle
				3				1	1		Seminar I: Management of movement impairment of shoulder	ผศ.ดร. พัชรินทร์			Zoom
14				0.5					1		Feedback: Movement impairment of shoulder and scoliosis management	ผศ.ดร. พัชรินทร์			SWU moodle
				3				1	1		Seminar II : Management of movement impairment of shoulder	ผศ.ดร. พัชรินทร์			
		2							1		Clinical practice: Movement impairment of shoulder and scoliosis management	ผศ.ดร. พัชรินทร์			onsite
		2						1	1		Clinical practise: Low Back Pain with movement coordination impairments managements	ผศ.ดร. พงศธร			onsite
		3							1		Clinical practise: Movement impairment of LE	ผศ.ดร. ชัยภู			onsite
15				4				1	1		Seminar: Clinical application for McKenzie exercise	ผศ.ดร. อรุณรัตน์			Online บน SWU moodle

				0.5						1		Feedback: Clinical application for McKenzie exercise	ผศ.ดร. อรุณทิพย์			Zoom
	12	34	3	26	0	0	0	8								
	15	60														

หมวด 5 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารสำคัญ

- Sahrman S, Azevedo DC, Dillen LRV, Associates. Movement System Impairment Syndromes of the Extremities, Cervical and Thoracic Spines: Considerations for Acute and Long-term Management. St. Louis: Elsevier; 2011.
- Stetts DM, Carpenter JG. Physical therapy management of patients with spinal pain: An evidence-based approach. Thorofare, NJ: SLACK Incorporated; 2013.
- Hengeveld E and Banks K. Maitland's peripheral manipulation. 5th edition. China: Elsevier churchill livingstone; 2014.
- Cook CE. Orthopedic manual therapy: an evidence-based approach, 1st edition. New Jersey: Julie Levin Alexander; 2007.

2. แหล่งข้อมูลแนะนำ

- E-book ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มศว

3. ทรัพยากรอื่นๆ (ถ้ามี)

ฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับค้นคว้างานวิจัย เช่น Medline, CrossRef, Scopus

หมวด 6 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของชุดวิชา/รายวิชา

1. ระเบียบวิธีการที่จัดเตรียมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา
 - อาจารย์ผู้ประสานงานส่งแบบประเมินให้นิสิตทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของรายวิชา
 - นักวิชาการศึกษาส่งแบบประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนของแต่ละภาคการศึกษาให้นิสิตประเมิน
 - อาจารย์ผู้ประสานงานสื่อสารให้นิสิตประเมินผ่านแบบประเมินรายวิชา (ปค.004)
2. ระเบียบวิธีการที่ใช้ตรวจสอบหรือทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ในรายวิชา
 - การกำหนดเกณฑ์ประเมินการสัมมนา รายงาน การปฏิบัติ การนำเสนอหน้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมอภิปรายและพฤติกรรมในชั้นเรียน
 - ส่งแบบประเมินการสัมมนา/รายงาน/การปฏิบัติ/กิจกรรมประเมินอื่นๆ ให้อาจารย์ผู้ร่วมสอนได้พิจารณา ก่อนการประเมิน
 - ทวนสอบผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของรายวิชาตามที่กำหนด
 - ตัดเกรดในที่ประชุมกรรมการบริหารหลักสูตรและคณาจารย์
3. ระเบียบวิธีการที่ใช้ตรวจสอบหรือทวนสอบคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา/ชุดวิชา
 - นำข้อคิดเห็นของนิสิตมาประมวล เพื่อจัดกลุ่มเนื้อหาความรู้ที่ต้องปรับปรุง วิธีการสืบเสาะ การค้นคว้าด้วยตนเอง และรูปแบบของจัดการเรียนการสอน โดยผลจากการประมวลจะนำไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป
 - นำผลการประเมินการสอนของตนเอง มาจัดเทียบเคียงกับข้อคิดเห็นของนิสิต เพื่อพัฒนาเนื้อหาสาระให้ทันสมัย ปรับวิธีการเรียนการสอน และวิธีการประเมินผลให้ตรงกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
 - ปรับปรุงรายวิชาอ้างอิงข้อมูลเสนอแนะจากการทวนสอบคุณภาพระดับคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
4. ระเบียบวิธีการที่ใช้เมื่อผู้เรียนมีข้ออุทธรณ์และขั้นตอนการแก้ปัญหา หรือระเบียบวิธีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอน
 - นิสิตสามารถแจ้งข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ต่ออาจารย์ประจำ นักวิชาการศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา หรือประธานหลักสูตร หรือส่งเรื่องผ่านแบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ ทางหลักสูตรจะนำเรื่องร้องเรียนหรืออุทธรณ์เข้าสู่กระบวนการพิจารณาและชี้แจงเหตุผลหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างชัดเจน
 - ผลการร้องเรียนและการอุทธรณ์จะถูกรวบรวมเพื่อนำมาปรับปรุงการศึกษา