

## บทที่ 6

### เทคนิคและทักษะการเยี่ยมบ้าน (Home Visiting)

การที่จะเกิดการเยี่ยมบ้านได้ควรประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ผู้รับบริการ มีความเต็มใจให้เยี่ยมบ้าน
2. นักสังคมสงเคราะห์ มีความเต็มใจในการเยี่ยม

ตามปกติการเยี่ยมบ้านมักจะเกิดจากความยินยอมของสองฝ่าย คือฝ่ายผู้เยี่ยมและฝ่ายผู้ถูกเยี่ยม จะต้องมีการนัดหมายหรือตกลงร่วมกันก่อนระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเด็ก/เยาวชนและครอบครัวเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด เวลาการเยี่ยมบ้านที่ดีที่สุดคือเวลาที่ทั้ง 2 ฝ่ายว่างตรงกันและเข้าใจวัตถุประสงค์ร่วมกัน

จากแนวคิดที่ว่า การเยี่ยมบ้านเป็นวิธีการอย่างหนึ่งสำหรับการแสวงหาข้อเท็จจริงประกอบการสัมภาษณ์ในขั้นการแรกเริ่ม และการกำหนดแนวทางการให้ความช่วยเหลือซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการติดตามผลและประเมินผลให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ในการเยี่ยมบ้านมีวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม โดยปกติปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนนั้นจะต้องมีสาเหตุมาจากภายในตนเองและจากสิ่งแวดล้อมภายนอก การเยี่ยมบ้านจึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่อยู่ในขั้นการแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นจากการที่ได้ทำการสัมภาษณ์ไปแล้ว
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ทำงานกับเด็ก/เยาวชนและครอบครัว ในการให้ความช่วยเหลือก็คือการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ทำงานกับเด็ก/เยาวชน ถึงแม้ว่าสัมพันธภาพส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้านก็เป็นเรื่องหนึ่งที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางให้เกิดการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งจากตัวของเด็ก/เยาวชนจากสิ่งแวดล้อมเดิมมาใช้
3. เพื่อเสริมสร้างแนวทางการปรับตัวของเด็ก/เยาวชน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของตนเองได้อย่างปกติ ในเรื่องการปรับตัวมีส่วนสำคัญในการบำบัดทั้งทางตรงและทางอ้อม การได้ข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางสังคม อารมณ์ และจิตใจ และสภาพแวดล้อมนอกจะมีส่วนช่วยในการบำบัดเด็ก/เยาวชน การได้มีโอกาสไปเยี่ยมบ้านและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะเป็นการสร้างบรรยากาศของการเสริมสร้างแนวทางการปรับตัวในสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปได้มากขึ้น

4. เพื่อการติดตามผลและการประเมินผล การเยี่ยมบ้านเป็นงานที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานกับเด็ก/เยาวชนที่นำมาใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ของเด็ก/เยาวชน ผลจากการติดตามสามารถนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานของตนเอง

#### การวางแผนสำหรับการเตรียมเพื่อการเยี่ยมบ้านทำได้ 2 กรณีคือ

1. เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่องและพบกับเด็ก/เยาวชน เมื่อคิดแล้วเห็นว่าสมควรได้รับการเยี่ยมบ้าน ก็ควรนัดวันเวลา แจ้งวัตถุประสงค์ และศึกษาวิธีการไปยังบ้านของเด็ก/เยาวชน
2. การรับเรื่องในแบบของบันทึกเรื่องต่อจากผู้ปฏิบัติงานคนอื่น เมื่อรับเรื่องมาแล้วต้องทำการศึกษาเพื่อที่จะทราบว่าเจ้าของเรื่องเดิมได้ทำอะไรไปแล้วบ้าง และอาจจะต้องสอบถามเจ้าของเรื่องเดิมเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อเด็ก/เยาวชน

## ขั้นตอนการเยี่ยมบ้าน

แนวทางในการเยี่ยมแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

### 1. ก่อนการเยี่ยมบ้าน

#### 1.1 มีวัตถุประสงค์ในการเยี่ยม

การเยี่ยมบ้านทุกครั้งควรมีวัตถุประสงค์ในการเยี่ยม เป็นการวางแผนในการเยี่ยมเพื่อให้การเยี่ยมได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ใช้เวลามากในการเยี่ยมแต่ละครั้ง ตรงกับความต้องการทั้งของนักสังคมสงเคราะห์และผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ต้องทำโดย การเยี่ยมบ้าน การศึกษาสภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัย รอบตัวของผู้รับบริการ หรือ ความสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับคนในครอบครัว หรือระหว่างเพื่อนบ้าน

#### 1.2 ศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการและสมาชิกในครอบครัว (ถ้ามี)

##### - ปัญหาของผู้รับบริการ

ศึกษาว่าผู้รับบริการมีปัญหาอะไรบ้างทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงการช่วยเหลือที่ได้รับ สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับการรวบรวมข้อมูลและได้รับการเยี่ยมบ้านมาแล้วใน แต่ละครั้ง กรณีที่เป็นผู้รับบริการที่ยังไม่เคยได้รับการเยี่ยมบ้าน การเยี่ยมบ้านแต่ละครั้งจะช่วยรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อเป็นแนวทางในการช่วย เหลือผู้รับบริการต่อไป

#### 1.3 เตรียมอุปกรณ์ในการเยี่ยม

##### - แผนที่

ก่อนการเยี่ยมบ้านควรจะทราบทางที่จะไปบ้านที่จะไปเยี่ยมหรือมีแผนที่ เดินทางไปยังบ้าน หรือมีแผนที่การเดินทางภายในเขตที่จะเยี่ยมทำให้สะดวกและประหยัดเวลาในการ เยี่ยม ควรจะทราบหมายเลขโทรศัพท์ของบ้านที่จะเยี่ยม กรณีไม่มีอาจจะขอหมายเลขโทรศัพท์ของบ้านใกล้เคียง เพื่อใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ

##### - โทรศัพท์หรือติดต่อนัดหมายเวลาเยี่ยม

โทรศัพท์นัดหมายเวลาเยี่ยมกับผู้รับบริการที่จะเยี่ยมก่อน เพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการไป เยี่ยมเมื่อไม่มีผู้รับบริการอยู่ หรือกรณีที่ผู้รับบริการไม่สะดวกที่จะให้เยี่ยมบางเวลา และผู้รับบริการ ควรต้องมีเบอร์ติดต่อของนักสังคมสงเคราะห์ด้วยเพื่อใช้ในการติดต่อกลับ กรณีที่ผู้รับบริการ ต้องการติดต่อกลับเพื่อปรึกษาหรือต้องการให้เยี่ยม

### 2. ขณะเยี่ยมบ้าน

ในกรณีที่ไม่มีพบเด็ก/เยาวชนหรือคนที่อาศัยอยู่ในบ้านตามที่นัดกันไว้ อาจจะเป็นเพราะว่าพวกเขาไม่ต้องการให้ทราบความจริงหรือปิดบังเรื่องบางอย่างหรือยังมีความรู้สึกที่ไม่ไว้วางใจในตัวผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อไปถึงบ้านแล้วไม่พบเด็ก/เยาวชนหรือเจ้าของบ้านให้ผู้ปฏิบัติงานทำดังนี้

1. ไปพูดคุยกับคนที่รู้จักเด็ก/เยาวชนหรือคนในครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนบ้าน หรือญาติ พี่น้องที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

2. การแจ้งหรือเขียนบอกถึงเวลานัดหมายครั้งต่อไปโดยฝากไว้กับเพื่อนบ้าน

### **กรณีที่พบเด็ก/เยาวชนหรือบุคคลในครอบครัว ควรดำเนินการดังนี้**

1. ทักทายด้วยการยิ้ม การกล่าวคำทักทาย เพื่อให้เด็ก/เยาวชนหรือบุคคลในครอบครัวรู้สึก

ว่าได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

2. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง

3. พูดคุยกับทุกคนในครอบครัว และพยายามสังเกตพฤติกรรม ทักษะดีและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับเด็ก/เยาวชน

4. กรณีที่สังเกตพบว่าเด็ก/เยาวชนหรือคนในครอบครัวมีความกังวลหรือมีภาระงานอื่นๆ ต้องทำ ควรขอตัวกลับและนัดเวลามาพบใหม่

ข้อสังเกตเวลาเยี่ยมบ้าน คือจะต้องไม่เป็นการรบกวนการดำเนินชีวิตของคนในบ้าน การแสดงออกทางสีหน้า การทักทายเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวผู้ปฏิบัติงาน และจะต้องมีการบันทึก

ข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ของสถานที่อยู่อาศัย สถานะทางครอบครัว หรือสิ่งที่สังเกตพบอื่นๆ ด้วย

### **ทักษะที่นำมาใช้ในขณะเยี่ยมบ้านมี ดังนี้**

#### **1. ทักษะการสังเกต**

ใช้ทักษะในการสังเกต สังเกตสภาพที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ ที่ได้เข้าไปเยี่ยม สังเกต สภาพห้อง ลักษณะของห้องที่ผู้รับบริการอนุญาตให้เข้าไปได้ ทั้งนี้การ สังเกต ควรจะ สังเกต ในลักษณะข้อเท็จจริง มากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว สังเกตในลักษณะข้อเท็จจริง เช่น ลักษณะห้องกว้างยาว ประมาณ 4X6 เมตร พื้นห้องสีเขียว มีฝุ่นเกาะ สังเกตในลักษณะความคิดเห็น เช่น สภาพห้องดูเก่า ไม่น่าอยู่ พื้นห้องสกปรก

นอกจากนี้ ทักษะการสังเกตเป็นทักษะที่ใช้เพื่อ วิเคราะห์การให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นการประเมินตัวผู้รับบริการด้วยว่าเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ให้เชื่อถือได้หรือไม่ โดยสังเกตจากการพูด ท่าทาง สายตา ถ้าไม่กล้าสู้สายตา ตอบแบบขอไปที เช่น “ไม่รู้ .....อืม คง 2 เดือนมั้ง ” ก็แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลยังขาดน้ำหนัก ยังไม่สามารถเชื่อถือได้ โดยจากการสังเกตนี้ควรมีการบันทึกถึงสิ่งที่เราสังเกตได้จากการเยี่ยมบ้าน ด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลต่อไป

#### **2. ทักษะการสัมภาษณ์**

ทักษะการสัมภาษณ์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากที่นักสังคมสงเคราะห์ทุกคนควรมี ซึ่งต้องเริ่มต้นโดยใช้ทักษะการนำ กล่าวคือ เราต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ โดยเราต้องแสดงความเป็นมิตรไมตรี แสดงความจริงใจในการเข้าไปทักทาย ยิ้มแย้ม ใช้ท่าทางประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ มีการแนะนำตนเองชื่ออะไร เป็นใคร มาจากหน่วยงานอะไร และนำข้อมูลนี้ไปเพื่ออะไร เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจ สบายใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลกับเราโดยการตั้งคำถามไม่เป็นการที่ไปตอกย้ำ เขาเกินไป เช่น “ทำไม...” ควรใช้ว่า “เพราะอะไร...” เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความเครียดจนเกินไป และควรกระตุ้นให้การสนทนาดำเนินไปได้เรื่อยๆ ไม่ให้เกิดภาวะตึงเครียด หรือความเจ็บที่ท้อแท้ทสนทนาขาดตอน แต่ในการสัมภาษณ์ไม่ควรมุ่งแต่จะ

เอาข้อมูลเท่านั้นควรมีการถามถึงเรื่องทั่วๆ ไปเพื่อทำให้เกิดความคุ้นเคยต่อกันก่อนโดยในที่นี้จำเป็นต้องใช้ทักษะ ประกอบการสัมภาษณ์เช่น

**ทักษะการพูด** กล่าวคือ ควรใช้คำพูดที่แสดงความเป็นกันเอง พูดในเรื่องที่น่าสนใจก่อนมุ่งสู่ประเด็นคำถาม ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย และควรใช้คำพูดที่ไพเราะน่าฟังใช้น้ำเสียงที่อ่อนนุ่ม มีการซักถามซ้ำกรณีที่เกิดความสงสัยอันจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเก็บ ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีการสรุปข้อมูลที่ได้ฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นการย้ำว่า ข้อมูลที่ได้ถูกต้องแล้ว

**ทักษะการฟัง** ทักษะการฟังเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์เนื่องจากต้องมีความอดทนและต้องใช้สมาธิอย่างมาก จึงจะเข้าใจข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งต้องเข้าใจพฤติกรรม การแสดงออกของผู้รับบริการด้วย ซึ่งทักษะการฟังต้องประกอบไปด้วย การใส่ใจ โดยการสบตา ใช้ท่าทางที่มีการโน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควร ทำตัวสบาย ๆ ฟังอย่างตั้งใจ ใส่ใจกับท่าทางของผู้รับบริการ มีการโต้ตอบบ้าง สนใจในความรู้สึกของเขาและไม่นำความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการสนทนา ไม่ได้เถียงและไม่ด่วนตัดสินเองฝ่ายเดียว

### 3. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสาร

นักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีความสามารถในการใช้คำพูด และภาษาท่าทางเพื่อสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเองและความสามารถในการรับ รู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการแสดง ความต้องการความชื่นชม หรือ การปฏิเสธ

อีกทั้งนักสังคมสงเคราะห์ยังต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการโดย ถ้าบ้านที่ไปเยี่ยมเป็นบ้านของผู้รับบริการที่คุ้นเคยแล้วนักสังคมสงเคราะห์ ควรถามถึงสารทุกข์สุกดิบ ความเป็นไปของผู้รับบริการและครอบครัว เช่น เมื่อเรารู้ว่าเดือนที่แล้วแม่ของผู้รับบริการ พอวันนี้เราได้มาเจอผู้รับบริการ ก็ควรถามว่าแม่หายป่วยหรือยัง เป็นอะไรมากหรือไม่ และต้องการให้ช่วยอะไรหรือไม่ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้ว่าตัวนักสังคมสงเคราะห์มีความจริงใจและเป็นห่วง ผู้รับบริการ เป็นการทำให้การเยี่ยมบ้านเป็นไปอย่างสะดวกและผู้รับบริการจะเปิดใจกับนัก สังคมสงเคราะห์มากขึ้น ในกรณีที่นักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมบ้านที่ไม่คุ้นเคย ควรจะแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยของนักสังคมสงเคราะห์เอง และเพื่อให้เกียรติผู้รับบริการ เมื่อเจอผู้รับบริการแล้วควรยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำตัวเองว่าเป็นใคร มาจากองค์กรไหน และแสดงท่าทีที่เป็นมิตร มองผู้รับบริการด้วยสายตาที่จริงใจ ไม่ทำท่าทางวอกแวก เริ่มต้นคุยกับผู้รับบริการด้วยเรื่องที่ไม่เป็นส่วนตัวมากนัก เพราะยังไม่ได้คุ้นเคย และพอสร้างความคุ้นเคยได้แล้วค่อยนำไปสู่การสนทนาเรื่องที่ค่อนข้างเป็นส่วนตัว

#### เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ ของนักสังคมสงเคราะห์

เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพ มีความจำเป็นในทุกกระบวนการช่วยเหลือ ตั้งแต่การแสวงหาข้อเท็จจริง การประเมินสภาพปัญหา การวางแผนและการดำเนินงาน จนถึงการติดตามการประเมินผล และยังสามารถนำไปใช้กับทั้งผู้รับบริการ และผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องด้วย ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ เช่น การแสดงออกถึง

ความมีมิตรไมตรีกับอีกฝ่ายหนึ่ง ความเข้าใจความเดือดร้อนของผู้อื่น ความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการ  
 อย่างดี ไม่โอ้อวดยกตนข่มท่าน รู้จักการสนทนาที่ทำให้ผู้รับบริการสบายใจ

### เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพแบ่งได้ตาม

#### 1) ช่วงวัย คือวัย เด็กเล็ก และวัยรุ่น

การสร้างสัมพันธภาพกับเด็กเล็ก นั้น ต้องดูตามช่วงวัย และสังเกตว่าเด็กได้มีพัฒนาการตามช่วงวัย  
 นั้นๆหรือไม่ เช่น การที่เด็กหนึ่งขวบ ยังน้ำลายไหลอยู่ ไม่รู้จักการกลืนน้ำลาย เด็กอาจเป็นปัญญาอ่อน และที่  
 สำคัญสำหรับเด็กเล็กคือ นักสังคมสงเคราะห์ต้องไม่ดึงเด็กเล็กออกมาจากมือคนอุ้มเพราะจะทำให้เด็กไม่  
 ไว้วางใจการสร้างสัมพันธภาพกับวัยรุ่น เนื่องจากเด็กวัยรุ่นเป็นวัยที่ชอบต่อต้านผู้ใหญ่ ชอบเป็นตัวของตัวเอง ตาม  
 เพื่อน นักสังคมสงเคราะห์ควร ใช้คำถามปลายเปิด ให้เด็กเล่าเรื่องเอง ใช้คำถามปลายเปิด คุยในสิ่งที่วัยรุ่นคน  
 นั้นสนใจ เช่น งานอดิเรกต่างๆ

#### 2) ระดับความรุนแรงของปัญหา

ปัญหาแบบก้าวร้าว ต้องใช้วิธีการให้ผู้รับบริการระบายออกมา เช่น การพูดระบายอารมณ์ การวาดรูป  
 ปัญหาแบบซึมเศร้า ต้องสังเกตอาการของผู้รับบริการให้ดี เพราะผู้รับบริการประเภทนี้มีความเสี่ยงที่จะฆ่าตัว  
 ตายได้ นักสังคมสงเคราะห์ต้องทำงานร่วมมือกับคนใกล้ชิด และญาติสนิทของผู้รับบริการปัญหาแบบโรค  
 ประสาท ต้องรู้จักรับฟังผู้รับบริการอย่างมีสมาธิและรู้จักหยุดผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการเริ่มพูดออกนอกเรื่อง  
 ปัญหาแบบโรคจิต ต้องศึกษาอาการของผู้รับบริการที่เป็นโรคนี้ จากคนใกล้ชิดของผู้รับบริการ รู้ข้อมูลพื้นฐาน  
 ของผู้รับบริการ รู้ว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการอยู่ในสภาพนี้

#### การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มี 3 ลักษณะคือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน มีลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ เช่น เมื่อนักสังคมสงเคราะห์ถาม  
 ผู้รับบริการว่าสะดวกจะมาติดต่ออีกวันไหน และผู้รับบริการตอบว่า วันพุธหน้า
2. การติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายติดลบ

#### 4. ทักษะการจดบันทึก

นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องจดบันทึก ซึ่งจะนำมาใช้จัดทำรายงาน ในตอนเริ่มต้น  
 สัมภาษณ์ นักสังคมสงเคราะห์ควรอธิบายให้ผู้รับบริการทราบว่าจำเป็นต้องจดบันทึกไปด้วย  
 แม้ว่าการจดบันทึกจะมีความจำเป็น แต่ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อสารสื่อสาร เพราะการจดบันทึกมาก  
 เกินไปทำให้นักสังคมสงเคราะห์ขาดความสนใจในการสังเกตและ การรับฟัง ผู้รับบริการอาจจะรู้สึก  
 ว่าถูกทอดทิ้งเนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์ไม่ได้ ใส่ใจอย่างเต็มที่ในขณะที่จดบันทึก ในทางตรงข้าม  
 ถ้าท่านจดบันทึกน้อยเกินไป ผู้รับบริการอาจจะรู้สึกว่านักสังคมสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับคำตอบ  
 บางอย่าง มากกว่าคำตอบอื่นๆ บางครั้งผู้รับบริการมักจะคาดหวังว่านักสังคมสงเคราะห์จะจดบันทึก  
 และจะรู้สึกสับสนหากเราไม่ทำ

บางครั้งบันทึกที่ได้จดไว้อาจจะถูกใช้โดยนักสังคมสงเคราะห์คนอื่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้อง  
 เขียนให้อ่านออกได้ง่าย และไม่ใช้คำย่อมากเกินไป ซึ่งจะทำให้นักสังคมสงเคราะห์คนอื่นคนอื่นไม่  
 สามารถทำความเข้าใจได้

บางครั้งถ้านักสังคมสงเคราะห์เลือกใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นสิ่งที่จะต้อง ระวังเพราะ จะทำให้ผู้  
ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะพูด

### 3. หลังการเยี่ยมบ้าน

หลังการเยี่ยมบ้านนักสังคมสงเคราะห์ต้องเขียนรายงาน เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเยี่ยม  
บ้านครั้งนี้ไว้ รายงานเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการเยี่ยมบ้าน เพราะเป็นประโยชน์ในการติดตาม  
ความก้าวหน้าและวางแผนการแก้ปัญหา รวมทั้งวางแผนเยี่ยมบ้านในครั้งต่อไปเพราะฉะนั้น นัก  
สังคมสงเคราะห์จึงต้องใช้ทักษะในการเขียนรายงาน

#### 1. ทักษะในการเขียนรายงาน

นักสังคมสงเคราะห์ต้องใช้ทักษะในการแยกแยะข้อมูลที่ได้มา คือนำข้อมูลที่ได้จากการ  
สัมภาษณ์ การสังเกต การจดบันทึก มาวิเคราะห์และประมวลข้อมูล อย่างจิตใจเป็นกลาง รวมทั้ง  
แยกข้อมูลที่ได้ ออกเป็น

1. ข้อเท็จจริง คือข้อเท็จจริงที่ตัวนักสังคมสงเคราะห์ได้รับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัส  
ตา หู จมูก ปาก ผิวหนัง เช่น ตาเห็นห้องที่มีผนังสีครีม มีรอยแตกตามฝาผนัง หรือได้กลิ่นปัสสาวะ  
เมื่อยืนอยู่หน้าประตูห้องน้ำที่เปิดอยู่

2. ความคิดเห็น คือ ความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ โดยไม่ใช่ทัศนคติส่วนตัว  
หรืออคติมาตัดสินผู้รับบริการ เช่น ความคิดเห็นที่ว่า ห้องน้ำจะสร้างมานานแล้วเพราะมีรอยแตก  
ตามฝาผนังและนักสังคมสงเคราะห์ที่ดีควรเรียบเรียงรายงานให้อ่านง่าย ไม่ สับสน วกวน เพื่อให้คน  
ที่อ่านรายงานของนักสังคมสงเคราะห์เข้าใจ รวมทั้งเขียนรายงานให้ถูกต้องตาม รูปแบบการเขียน  
รายงาน

### ตัวอย่างการเยี่ยมบ้านของนักสังคมสงเคราะห์

#### 1. สถานที่

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หอพักนักศึกษา (หอใน)

#### 2. เยี่ยมหอพัก

นางสาวนุ่น (นามสมมุติ) นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### 3. การเดินทาง

เดินทางจากห้อง SC3012 เวลา 13:50 น.อากาศร้อนอบอ้าว แดดแรง กำลังเดินทางไปยัง  
หอพักของนุ่น โดยเดินออกจากห้อง SC3012 แล้วหันขวาเดินตรงไปตามทางเดิน จนเห็นบันไดกลางที่อยู่ตรง  
ข้ามกับลิฟต์ เดินลงบันไดจนถึงชั้น 1 แล้วเดินตรงไปเรื่อยๆ ผ่านที่จอดรถจักรยาน เดินตรงเรื่อยจนถึงรูปปั้น  
อาจารย์ ปวย อึ้งภากรณ์ เดินไปจนถึงหน้าอาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์ พอเห็นถนนใหญ่ แล้วข้ามถนน และ  
เดินตรงไปเรื่อยๆ ด้านซ้ายจะผ่านลานพระยานาค ด้านขวาจะเป็นหอสมุด ปวย อึ้งภากรณ์ เดินตรงไปต่อ  
ด้านซ้ายผ่านหอพระ แล้วพอเห็นป้ายรถเมล์ ข้างๆป้ายรถเมล์จะเป็นป้อมยาม เลี้ยวซ้าย เข้าซอยระหว่างป้อม  
ยามกับโรงอาหารกลาง เดินไปเรื่อยๆผ่านที่จอดรถจักรยาน และทางเข้าหอจะอยู่ด้านขวาของที่จอดรถ

รถจักรยาน แลกบัตรนักศึกษาเพื่อเข้าหอ และขึ้นตึกหอ 1 ขึ้นบันไดไปจนถึงชั้น 4 บรรยากาศภายในหอบอ้าว มีแสงแดดอ่อนๆลอดเข้ามาทางหน้าต่างตามทางเดินไม่ค่อยมีผู้คนพลุกพล่าน เลี้ยวซ้ายจะเจอห้อง XXX ของนางสาวนุ่น ประตูห้องสร้างแบบลึกลงเข้าไปในผนัง

#### 4. ภายในห้อง

ภายในห้องโล่งกว้างยาวประมาณ 7 x 4 เมตร มีเฟอร์นิเจอร์ น้อยชิ้น พื้นห้องเป็นสีเขียว ผนังห้องสีครีม เพดานห้องสูงประมาณ 4 เมตร แต่บรรยากาศอับอ้าว ไม่มีลมเข้า เพราะหน้าต่างบานเกล็ดหันหน้าเข้าในตัวหอ ไม่ได้อยู่ในทิศทางลมพัดผ่าน ลักษณะห้องคาดว่าเป็นห้องที่สร้างมาแล้วหลายปี เพราะผนังห้องมีสีซีด และมีรอยแตกร้าวตามขอบผนัง พื้นห้องมีฝุ่นเกาะ เดินแล้วไม่สบายเท้า พื้นที่ 1 ใน 4 ของห้องเป็นยกพื้น ยาวตั้งแต่ประตูไปจนถึงที่วางรองเท้า กว้างเท่าตัวห้อง และมีฉากสูงประมาณ 1 เมตรกั้นไว้ พื้นที่ส่วนที่เป็นยกพื้นระหว่างที่วางรองเท้าเป็นบันไดขึ้นเล็กๆประมาณ 1 ชั้นเพื่อลงไปสู่ด้านล่าง

เมื่อยืนอยู่ตรงประตูห้องหันหน้าเข้าห้อง ด้านขวาจะเป็นตู้เสื้อผ้า เป็นตู้ไม้สีเข้ม สูงเกือบถึงเพดาน ยางตั้งแต่กำแพงไปจนถึงฉากกั้น ครึ่งหนึ่งของตู้เสื้อผ้า เป็นของนางสาวนุ่น อีกครึ่งหนึ่งเป็นของเพื่อนร่วมห้อง ถัดมาเป็นชั้นรองเท้า มีทั้งรองเท้าแตะ รองเท้าผ้าใบ และรองเท้าส้นสูง วางไว้อย่างเป็นระเบียบ โดยเรียงรองเท้าแตะไว้ล่างสุด ลักษณะรองเท้าที่อยู่ชั้นรองเท้านั้นสะอาดเหมือนได้รับการดูแลอย่างดีต่างจากพื้นห้องที่เหมือนจะไม่ได้กวาดมาหลายสัปดาห์ ทางด้านขวาของผนังห้องเป็นโต๊ะอ่านหนังสือ 2 โต๊ะ และเก้าอี้ 2 ตัว หันหน้าเข้าผนังห้อง โต๊ะของนางสาวนุ่นอยู่ด้านขวา บนโต๊ะจัดอย่างเป็นระเบียบ มีหนังสือเรียนและนิตยสารอยู่ในกองเดียวกัน โต๊ะของนางสาวนุ่นปูด้วยกระดาษนิตยสาร และมีตะกร้าเครื่องสำอาง ที่เต็มไปด้วยครีมทาหน้าชนิดต่างๆ ครีมเช็ดเครื่องสำอาง ครีมทาตัว ครีมทากันแดด ซึ่งจากการประเมินแล้ว นางสาวนุ่น คงหมดเงินส่วนใหญ่ ไปกับการซื้อครีมต่างๆ

แน่นอนพอเดินลงไปบันไดมาด้านซ้ายเป็นพื้นที่โล่งกว้าง มีไม้กวาด ที่โยยผงและถังขยะวางอยู่มุมหนึ่ง ส่วนอีกมุมเป็นที่วางลังกระดาษประมาณ 3-4 ลัง ภายในลังเป็นอุปกรณ์เครื่องเขียนหนังสือ หรือเอกสาร ประกอบการเรียนที่นางสาวนุ่นเก็บเอาไว้ รวมทั้งเป็นลังที่ใส่หนังสือการ์ตูนไม่เป็นระเบียบ ผิดกับ นิสัยนุ่นที่ชอบวางของเป็นระเบียบ แสดงว่านางสาวนุ่นยังคงอ่านหนังสือการ์ตูนอยู่เป็นประจำ

ทางด้านขวาของห้องเป็นเตียงนอนติดกัน 2 เตียง เตียงนางสาวนุ่นอยู่ทางด้านขวาติดกับฉากกั้น ยกพื้น ลักษณะเตียงทั้ง 2 ปูผ้าคลุมเตียงไว้ ผ้าคลุมเตียงของนางสาวนุ่นเป็นลายการ์ตูนหมียู่ในชุดนอน สีฟ้า ส่วนผ้าคลุมเตียงของเพื่อนร่วมห้องนางสาวนุ่นสีครีม ปลายเตียงทั้ง 2 มีชั้นวางของ 2 ชั้นซึ่งนางสาวนุ่นกับเพื่อนใช้วางกระเป๋าถือ 5-6 ใบ สุมๆกันไว้