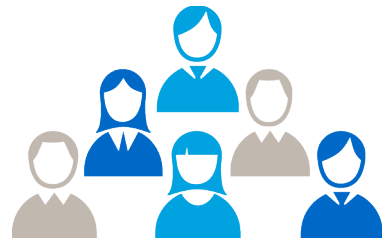


# การทำให้มีส่วนร่วม และการรักษาสมาชิก: การประเมินและวิเคราะห์การรักษา สมาชิก (Engaging and Keeping Members: A Retention Assessment and Analysis)



เมื่อสมาชิกยังคงอยู่กับสโมสรเป็นเครื่องหมายว่าสโมสรของท่านมีสถานภาพที่ดี แต่การรักษาสมาชิกตามจำนวนเอาไว้คงที่เพียงอย่างเดียวไม่ได้หมายความว่าท่านไม่ต้องห่วงใยเกี่ยวกับการรักษาสมาชิก หากสโมสรสูญเสียสมาชิกอย่างต่อเนื่องและรับสมาชิกใหม่เข้ามา นั่นบ่งชี้ว่าสโมสรอาจจะจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการ การเพิ่ม หรือการรักษาสมาชิก

การประเมินนี้ให้แนวทางที่จะเข้าใจถึงแนวโน้มของสโมสรและทำให้ผู้คนมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของสมาชิกภาพอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการเพิ่มความเป็นไปได้ที่พวกเขาจะอยู่กับโรตารีต่อไป

## ผลที่ได้รับ

ทำการประเมินและปฏิบัติตามผลที่ได้รับเพื่อ

- พิจารณาเห็นว่าเมื่อใดและเหตุใดที่สมาชิกลาออกจากสโมสร
- จัดทำกลยุทธ์เพื่อทำให้สมาชิกมีความสนใจและมีส่วนร่วม เพื่อให้พวกเขายึดอยู่กับสโมสร

## การจัดการ

ส่วนหนึ่งของกระบวนการนี้ต้องเข้าถึงรายงานสมาชิกภาพของสโมสรที่ Rotary Club Central นายกสโมสร เลขานุการ เภรณูญิก ประธานสมาชิกภาพ และประธานมูลนิธิ สามารถเข้าถึงรายงานนี้ และสามารถมอบหมายให้ผู้ที่อยู่ในระดับการจัดการเดียวกันเข้าถึงข้อมูลได้ การทำงานร่วมกับสมาชิกที่มีประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะเป็นประโยชน์

## การเริ่มต้น

### ขั้นตอนที่ 1: รวบรวมข้อมูล

คิดถึงสมาชิกที่ลาออกจากสโมสรในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา พิจารณาว่าพวกเขาเป็นสมาชิกใหม่หรือสมาชิกที่อยู่มานานแล้วหรือไม่ และพวกเขามีเหตุผลที่เหมือนกันหรือไม่ หากสโมสรของท่านสำรวจการลาออกของสมาชิก ท่านจะได้รับความเข้าใจอย่างถ่องแท้จากข้อมูลย้อนกลับ เมื่อท่านลบชื่อ

สมาชิกออกจาก My Rotary จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องใส่เหตุผลที่ออก ข้อมูลนี้จะช่วยในรายงานโรตารีซึ่งเป็นแหล่งที่ดีสำหรับการวิเคราะห์แนวโน้ม

ในการเข้าถึงรายงานเหล่านี้

- ลงชื่อเข้าใช้ My Rotary
- จากเมนู MEMBER CENTER เลือก Online tools แล้วจึงเลือก Rotary Club Central
- จากตัวเลือกทางซ้ายมือเลือก **Reports**
- ภายใต้เมนู **Club Reports** เลือกรายงานที่ท่านต้องการจะเข้าถึง

ท่านสามารถใช้รายงาน Member Viability and Growth เพื่อค้นหาอัตราการรักษาสมาชิกที่มีอยู่ ท่านยังสามารถหาแนวโน้มว่าสมาชิกลาออกจากสโมสรเมื่อใดและเหตุผล โดยการใช้รายงาน Membership Termination Profile ในการ “ดึง” (Export) รายงานออกมา ให้เลือกไอคอน Export  และเลือกโปรแกรมหรือรูปแบบ ท่านสามารถบันทึกหรือพิมพ์รายงานได้

การที่รู้ว่าเหตุใดผู้คนออกจากสโมสรและเป็นช่วงใดในการเป็นสมาชิกโรตารีของพวกเขา จะสามารถช่วยท่านในการตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการรักษาสมาชิกสุขภาพเพื่อมุ่งเน้นความพยายามของท่าน



ในการดึงรายงานออกมาให้คลิกหรือเคาะไอคอน “Export”  และเลือกโปรแกรมหรือรูปแบบ ท่านสามารถบันทึกหรือพิมพ์รายงานได้

## ขั้นตอนที่ 2: เข้าใจว่าเมื่อใดและเหตุใดสมาชิกลาออกจากสโมสร

ในทันทีที่ท่านพิจารณารายงาน Member Viability and Growth และ Membership Termination Profile จงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงผลที่ได้รับกับคณะกรรมการสมาชิกภาพ คิดถึงเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้

- ใครกำลังจะออกจากสโมสร? พวกเขาเป็นสมาชิกที่อยู่มานาน สมาชิกใหม่ หรือทั้งสองอย่าง?
- เหตุใดสมาชิกจึงลาออก?
- มีแนวคิดทั่วไปที่เกิดขึ้นจากข้อมูลเหล่านี้หรือไม่?

## ขั้นตอนที่ 3: พัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อให้สมาชิกมีส่วนร่วมดีขึ้น

นำเสนอสิ่งที่ค้นพบของคณะกรรมการสมาชิกภาพแก่สโมสร ขอให้สโมสรพิจารณาดังนี้

- สโมสรของเรามีดีในเรื่องอะไร?
- สโมสรของเราจะทำอะไรให้ดีกว่านี้?
- อะไรที่ทำให้สมาชิกสามัญมีส่วนเกี่ยวข้อง?
- เราจะทำให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้นอย่างไร?

นำการอภิปรายเกี่ยวกับวิธีการที่จะสร้างจากสิ่งที่ท่านทำได้ดีและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ส่งเสริมให้สมาชิกแบ่งปันความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการที่จะทำให้ผู้คนมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ของสมาชิกภาพ

# ทำไมสมาชิกถึงลาออกและเคล็ดลับในการเก็บรักษาไว้ (Why members leave and tips to retain them)

การเข้าใจว่าเหตุใดสมาชิกจึงลาออกเป็นเรื่องสำคัญยิ่งต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สโมสร การสำรวจสมาชิกที่ลาออก (Exit Survey) ซึ่งเราจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบทอื่น ในคำแนะนำเล่มนี้จะช่วยท่านในการรวบรวมข้อมูลนี้ในระดับสโมสร โรตารียังได้จัดทำการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางทั่วโลกว่า เหตุใดผู้คนจึงออกจากสโมสรในจุดที่หลากหลายของการเป็นสมาชิก และต่อไปนี่คือสิ่งที่เราค้นพบพร้อมคำแนะนำเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่หลากหลาย

## สมาชิกที่อยู่กับสโมสรน้อยกว่า 1 ปี

ถึงแม้ว่า 3/4 ของสมาชิกใหม่ที่ออกจากสโมสรกล่าวว่าพวกเขาได้รับคำบอกเล่าถึงหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นสมาชิกก่อนที่จะเข้าร่วมแล้วก็ตาม แต่ 40% อ้างว่าพันธะสัญญาในเรื่องค่าใช้จ่ายหรือเวลาเป็นเหตุผล คนอื่น ๆ หมดความสนใจ ไม่รู้สึกว่ามีส่วนร่วม หรือค้นพบว่าได้รับประสบการณ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บางคนกล่าวว่าพวกเขาไม่สามารถมีส่วนร่วมกับสโมสร หรือพบว่าสโมสรไม่เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงประเพณี

### สิ่งที่ท่านสามารถทำได้

หากสโมสรสูญเสียสมาชิกภายในปีแรก ให้ทดลองกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

| กับสมาชิกมุ่งหวัง                                                                                                         | กับสมาชิกใหม่                                                                                                                        | กับวิธีปฏิบัติของสโมสร                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สื่อสารให้ดีขึ้นเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนตัวและด้านวิชาชีพซึ่งสโมสรเสนอให้ได้และความคาดหวังที่สโมสรมีต่อสมาชิก                | วางแผนพิธีต้อนรับสมาชิกใหม่ที่มีความหมายซึ่งเฉลิมฉลองโอกาสและเชิญครอบครัวให้มาร่วมงานด้วย                                            | ตรวจสอบให้มั่นใจว่าสมาชิกปัจจุบันทำให้สมาชิกใหม่รู้สึกได้รับการต้อนรับเช่นทำให้พวกเขามีส่วนร่วมในการพูดคุย หรือเชื้อเชิญให้พวกเขานั่งด้วยในการประชุม                                                         |
| สอบถามความประทับใจในสโมสรและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำของพวกเขา                                                         | เสนอโปรแกรมการปฐมนิเทศซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับโรตารีและวิธีการที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่พวกเขาสนใจเป็นพิเศษ | จับคู่สมาชิกใหม่กับพี่เลี้ยงที่สามารถอธิบายวิธีปฏิบัติและประเพณีของสโมสรตอบคำถามต่าง ๆ แนะนำพวกเขาให้รู้จักคนอื่นและพูดคุยอย่างสม่ำเสมอกับพวกเขาเกี่ยวกับเรื่องที่พวกเขาจะสามารถเพลิดเพลินกับการมีประสบการณ์ |
| แจ้งพวกเขาเกี่ยวกับการโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพที่มีอยู่ผ่านโรตารี เช่น หลักสูตรการเป็นผู้นำและการสื่อสารที่ศูนย์การเรียนรู้ | ทำให้พวกเขามีส่วนเกี่ยวข้องในแนวทางที่เหมาะสมกับความสนใจพิเศษและความเชี่ยวชาญมากกว่าในแนวทางที่จะเติมเต็มความต้องการของสโมสร         | ทำให้การประชุมมีความสนุกสนานมีพลังและมีความบันเทิงโดยไม่ลืมว่าคนส่วนใหญ่เข้าร่วมในโรตารีเพื่อโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบำเพ็ญประโยชน์ที่มีนัยสำคัญ                                                            |

## สมาชิกที่ออกหลังจาก 1-2 ปี

สมาชิกจำนวนมากออกหลังจากช่วงเวลา 1-2 ปีกล่าวว่า พวกเขาไม่รู้สึกรว่ามีส่วนเกี่ยวข้องในงานและกิจกรรมสโมสร ไม่สนิทสนมกับผู้คนในสโมสรและมีปัญหาในการจัดโรตารีให้เข้ากับชีวิตเพราะพันธสัญญาอื่น ๆ

### สิ่งที่ท่านสามารถทำได้

หากสโมสรกำลังสูญเสียสมาชิกหลังจาก 1-2 ปีให้ทดลองกลยุทธ์เหล่านี้

| ทำให้พวกเขามีส่วนเกี่ยวข้อง                                                                                            | เชื่อมโยงกับพวกเขา                                                                                                                                                      | เน้นความสำคัญของการเรียนรู้                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พูดคุยกับสมาชิกที่มาถึงจุดนี้เกี่ยวกับโอกาสในการเข้าร่วมคณะกรรมการหรือมีส่วนร่วมในโครงการ                              | ขอข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกเหล่านี้เกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาชอบและต้องการเปลี่ยนแปลง พวกเขาอาจจะมีความคิดเห็นที่สามารถฟื้นฟูกิจกรรมทางสังคมของสโมสรหรือโครงการบำเพ็ญประโยชน์ | เตือนพวกเขาเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพที่มีอยู่ผ่านโรตารี เช่น หลักสูตรการเป็นผู้นำและการสื่อสารที่ศูนย์การเรียนรู้ มีการเพิ่มเติมหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นพวกเขาอาจจะมีตัวเลือกมากขึ้นกว่าเดิมเมื่อครั้งที่เข้ามาร่วมในตอนแรก |
| สอบถามว่าพวกเขาต้องการมีส่วนร่วมอย่างไรค้นหาความคิดเห็นได้จากสานสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและทำแนะนำกิจกรรมแนวทางแห่งการบริการ | จับคู่สมาชิกที่ไม่มีพีเลียงให้มีพีเลียง หรือแนะนำให้เขาพวกเขาเปลี่ยนพีเลียงหากต้องการมุมมองที่แตกต่าง หรือมีความสนใจในแง่มุมที่แตกต่างไปของโรตารี                       |                                                                                                                                                                                                                                        |

## สมาชิกที่ออกหลังจาก 3-5 ปี

สมาชิกที่ลาออกหลังจากอยู่กับสโมสร 3-5 ปี อาจเป็นเพราะรู้สึกได้ว่าไม่ได้มีมิตรภาพตามที่คาดหวัง พวกเขาอาจจะไม่พอใจกับผู้นำของสโมสรหรือมีปัญหาในการทำตามข้อกำหนดการประชุมเพราะมีเรื่องที่มีลำดับความสำคัญกว่ามากมาย

| สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ                                                                                                                                                                     | รับฟัง                                                                                                                                                                                                                            | Provide opportunities                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ดำเนินกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้ที่ยังคงอยู่มีความตื่นตัวเกี่ยวกับการร่วมประชุมสโมสรและหน้าที่อื่น ๆ ของสโมสร                                                                             | ขอข้อมูลย้อนกลับจากสมาชิกเหล่านี้เกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาชอบและต้องการเปลี่ยนแปลง พวกเขาอาจจะมีความคิดเห็นที่สามารถฟื้นฟูกิจกรรมทางสังคมของสโมสรหรือโครงการบำเพ็ญประโยชน์                                                           | เสนอโอกาสในการเป็นผู้นำแก่สมาชิกเหล่านี้และตรวจสอบให้มั่นใจว่าผู้ที่ต้องการรับบทบาทหน้าที่เหล่านี้ได้พิจารณาพวกเขาด้วยการรับบทบาทหน้าที่ผู้นำพวกเขาจะรู้สึกมีประโยชน์ มีคุณค่า และมีความเชื่อมโยงกับสโมสรมากขึ้น |
| ค้นหาวิธีโอจากงานโรตารีเมื่อไม่นานมานี้เพื่อเป็นส่วนเสริมของการประชุมสโมสร หลังจากที่ได้รับชมวิดีโอ ขอให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องในสโมสรหรือชุมชน | ขอให้พวกเขานำเสนอแก่สโมสรเกี่ยวกับสิ่งที่มีความสำคัญกับพวกเขา<br>ส่งเสริมให้ผู้ที่มีบทบาทผู้นำสโมสรเป็นพีเลียงสมาชิกใหม่หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมของภาคซึ่งจะทำให้พวกเขาแล้วคนอื่น ๆ อยู่ในตำแหน่งที่มีบทบาทหน้าที่ที่ท้าทายมากขึ้น |                                                                                                                                                                                                                  |
| จัดกิจกรรมทางสังคมที่แตกต่างไปจากที่สโมสรเคยจัดมาก่อน                                                                                                                                    | สอบถามพวกเขาถึงสิ่งที่กีดกันพวกเขาจากการมีส่วนร่วมได้เต็มที่มากขึ้น แล้วจึงจัดการปรับเปลี่ยนให้พวกเขาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้                                                                                                   | ขอให้พวกเขาให้คำแนะนำหรือเป็นผู้นำในโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นเรื่องที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษและยกย่องในความพยายามของพวกเขา                                                                                     |

## สมาชิกที่ออกหลังจาก 6-10 ปี

สมาชิกบางคนทีลาออกหลังจาก 6-10 ปีกล่าวว่าไม่เป็นไปตามความคาดหวังทางด้านสังคมและผิดหวังกับผู้นำสโมสร บางคนลาออกเมื่อเกษียณอายุหรือต้องย้ายที่อยู่

### สิ่งที่ท่านสามารถทำได้

หากสโมสรสูญเสียสมาชิกที่อยู่กับสโมสรมานาน 6-10 ปี ลองทำตามกลยุทธ์เหล่านี้

| เข้าใจความต้องการของพวกเขา                                                                                                                                       | ยกย่องคุณค่าของพวกเขา                                                                                          | เชื่อมโยงพวกเขากับสโมสรใหม่                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พูดคุยกับสมาชิกเหล่านี้เกี่ยวกับสิ่งที่เขามองหาและความสนใจของพวกเขาเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเมื่อเข้าร่วมในสโมสร                                                      | แจ้งให้พวกเขาทราบว่า ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับมุมมองของพวกเขาและสิ่งที่ท่านรอคอยที่จะทำไปพร้อมกับพวกเขาในอนาคต | ส่งต่อข้อมูลการติดต่อของสมาชิกที่ย้ายที่อยู่ไปให้สโมสรในพื้นที่ใหม่ ส่งตัวพวกเขาผ่าน My Rotary หรือ ส่งเสริมให้พวกเขาแจ้งโรตารีทราบ ว่าต้องการเปลี่ยนสโมสร |
| สอบถามว่าพวกเขาสนใจในการเป็นพี่เลี้ยงสมาชิกใหม่หรือมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมของภาคหรือไม่ เช่น การวางแผนการประชุมใหญ่ภาค หรือทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการภาค          | ขอบคุณพวกเขาสำหรับการเสียสละ ไม่ว่าจะมากหรือน้อย                                                               |                                                                                                                                                            |
| สอบถามถึงสิ่งที่พวกเขาต้องการหรือหากท่านสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้ง่าย ๆ สำหรับพวกเขาที่จะทำให้ประสบการณ์สโมสรมีความสัมพันธ์ และเข้าถึงได้สำหรับพวกเขาและผู้อื่น | ให้โอกาสพวกเขาในการเป็นผู้นำในตำแหน่งที่ว่างลง                                                                 | หากมีสมาชิกหลายคนมีความสนใจต่างกัน แนะนำให้พวกเขาเริ่มต้นสโมสรในเครือ                                                                                      |

## สมาชิกที่ลาออกหลังจาก 10 ปี

สมาชิกจำนวนมากทีลาออกหลังจากอยู่กับสโมสรมานานมากกว่า 10 ปีกล่าวว่าพวกเขาไม่สนใจการประชุมและกิจกรรมของสโมสร สมาชิกบางคนลาออกเพราะเกษียณอายุการทำงาน ความจำเป็นทางด้านครอบครัว ปัญหาทางการเงิน หรือปัญหาสุขภาพ

### สิ่งที่ท่านสามารถทำได้

หากสโมสรสูญเสียสมาชิกที่อยู่กับสโมสรมานานกว่า 10 ปี ลองทำตามกลยุทธ์เหล่านี้

| แสดงให้เห็นว่าพวกเขามีความสำคัญ                                                                                       | เสนอแนวทางใหม่ให้มีส่วนร่วม                                                                                  | ช่วยเหลือพวกเขาหากท่านสามารถ                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พูดคุยกับสมาชิกเหล่านั้นเพื่อเรียนรู้สิ่งที่พวกเขาได้รับประสบการณ์และความรู้สึก                                       | ขอความคิดเห็นถึงวิธีการที่จะให้พลัง หรือทำสิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับการประชุมสโมสร                                 | พิจารณาข้อกำหนดเกี่ยวกับการเงินหรือการมีส่วนร่วม สำหรับสมาชิกเหล่านั้นหากเป็นองค์ประกอบที่กดดันให้พวกเขาต้องออกจากสโมสร                                                                                                                              |
| ยกย่องพวกเขาสำหรับความพยายามในช่วงหลาย ๆ ปีที่ผ่านมาโดยการเสนอชื่อให้ได้รับรางวัล                                     | สอบถามว่าพวกเขายังคงสนใจในกิจกรรมของสโมสรหรือไม่หรือสิ่งที่ทำให้พวกเขาสงสัยแทน                               | ตระหนักว่าสมาชิกเหล่านี้อาจจะมีปัญหาเรื่องสุขภาพที่พวกเขาอาจจะต้องการหรือไม่ต้องการเปิดเผยสอบถามพวกเขาถึงสิ่งที่ต้องการหรือ หากท่านสามารถทำสิ่งใดให้ง่ายขึ้นสำหรับพวกเขาที่จะทำให้ประสบการณ์ในสโมสรมีความสัมพันธ์และเข้าถึงได้สำหรับพวกเขาและผู้อื่น |
| แจ้งแก่พวกเขาถึงสิ่งที่ท่านให้ความสำคัญเกี่ยวกับพวกเขาและสโมสรได้รับประโยชน์จากมุมมองและความเชี่ยวชาญของพวกเขาเพียงใด | ประเมินความสนใจของพวกเขาในการรับตำแหน่งผู้นำของภาค เช่นผู้ช่วยผู้ว่าภาค ผู้ว่าการภาค หรือประธานคณะกรรมการภาค |                                                                                                                                                                                                                                                      |



เพื่อขอข้อมูลย้อนกลับ  
จากสมาชิกทุกคนและ  
การสำรวจความสนใจ  
ของสมาชิกเพื่อเรียนรู้  
ให้มากขึ้นเกี่ยวกับผู้คน  
เพื่อให้สามารถทำให้  
พวกเขามีส่วนร่วมมาก  
ขึ้น

### สนใจจะทำการประเมินอื่น ๆ หรือไม่?

การสำรวจความสนใจของสมาชิก (Member Interest Survey)

การประเมินความหลากหลาย (Diversity Assessment)

แบบฝึกหัดสมาชิกที่คาดหวัง (A Prospective Member Exercise)

การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก (Member Satisfaction Survey)

การสำรวจการลาออก (Exit Survey)

ใช้แผนปฏิบัติการสโมสรในภาคผนวก 1 เพื่อติดตามความพยายามด้านสมาชิกภาพ