

ส่งเสริมประสบการณ์ในสโมสร: การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก (Enhancing the Club Experience: Member Satisfaction Survey)



ประสบการณ์ที่สโมสรเสนอแก่สมาชิกจะมีผลต่อความรู้สึกของพวกเขาเกี่ยวกับสโมสร การขอให้สมาชิกให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอและหลังจากนั้นตอบสนองต่อข้อมูลนั้น แสดงถึงการเปิดใจกว้างที่จะเปลี่ยนแปลงและให้พลังเพื่อให้พวกเขาช่วยสร้างประสบการณ์ในสโมสรตามอุดมคติ การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสามารถช่วยในการรวบรวมข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำให้มั่นใจว่าสมาชิกจะมีความชื่นชอบในประสบการณ์สโมสร

ผลที่ได้รับ

ทำการประเมินนี้และปฏิบัติตามผลที่ได้รับเพื่อ

- บ่งชี้สิ่งที่สมาชิกชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับประสบการณ์ในสโมสร
- พัฒนาแผนปฏิบัติงานซึ่งสร้างจากสิ่งที่สมาชิกชื่นชอบ และยุติหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งที่สมาชิกไม่พึงพอใจ

การจัดการ

ท่านจะต้องการกลุ่มสมาชิกที่อุทิศตนในการทำการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก อาจจะเป็นคณะกรรมการสมาชิกภาพของสโมสรหรือสมาชิกสองสามคนที่สนใจ ท่านสามารถจะสละเวลาในระหว่างการประชุมสโมสรเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่าสมาชิกพึงพอใจอย่างไร และขอให้พวกเขาทำแบบการสำรวจ ท่านอาจจะมอบแบบฟอร์มการสำรวจหรือส่งทางอีเมลให้แก่สมาชิก เพื่อให้พวกเขามีเวลาทำแบบการสำรวจมากขึ้นจนเสร็จสมบูรณ์ หรือท่านอาจจะจัดการประชุมพิเศษเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก ทำให้เป็นการประชุมที่สนุกสนานและใช้เวลาเพื่อให้สมาชิกได้ตอบแบบสำรวจ



เน้นความสำคัญกับผู้
ที่จัดการการสำรวจถึง
ความสำคัญของการ
รักษาคำตอบเป็นความ
ลับเมื่อแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็นและทำการ
วิเคราะห์ ทำให้มั่นใจว่า
ได้แจ้งแก่สมาชิกในเรื่อง
นี้ด้วย



พิจารณาใช้แพลตฟอร์ม
สำรวจออนไลน์ ซึ่ง
สะดวกสบายและมักจะ
ใช้ได้ฟรีหรือไม่แพง และ
มีประโยชน์ในการจัดการ
ข้อมูลที่ได้รับ



ต้องมั่นใจว่าใช้เวลาพอ
เมื่อวางแผนการประเมิน
แต่ละขั้นตอนอาจจะใช้
เวลาหนึ่งสัปดาห์หรือ
มากกว่า

การเริ่มต้น

ขั้นตอนที่ 1: จัดทำแบบการสำรวจตามต้องการ

ใช้ตัวอย่างด้านล่างเพื่อพัฒนาแบบการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกของสโมสรท่านเอง

ขั้นตอนที่ 2: แจกแบบสำรวจ

แจกแบบสำรวจหรือใช้แพลตฟอร์มการสำรวจออนไลน์ อธิบายว่าคำตอบของสมาชิกจะถูกเก็บเป็นความลับและจะใช้เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ในสโมสรสำหรับสมาชิกปัจจุบันและสมาชิกที่คาดหวัง

ขั้นตอนที่ 3: วิเคราะห์ข้อมูล

ขอให้กลุ่มที่ท่านจัดให้เป็นผู้จัดการสำรวจพิจารณาบทวนผลการสำรวจ ย้ำเตือนถึงความสำคัญของการเก็บเป็นความลับและนับถือความคิดเห็นทุกข้อ

ขั้นตอนที่ 4: แบ่งปันผลที่ได้รับและทำแผนปฏิบัติการ

นำเสนอและอภิปรายผลที่ได้รับจากการสำรวจในสโมสร ใช้เวลาแก่สมาชิกในการสอบถามและเสนอความคิดเห็นในการจัดการกับสิ่งที่ได้รับจากการสำรวจ สร้างแผนปฏิบัติการในการทำให้สมาชิกมีส่วนร่วม และกำหนดกรอบเวลาเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 5: ปฏิบัติการ

ขั้นตอนสุดท้ายคือดำเนินแผนปฏิบัติการ พูดคุยกับสมาชิกและให้สมาชิกมีส่วนร่วมมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ในกระบวนการ เพื่อให้พวกเขาได้ใช้เวลาและกำลังเพื่อทำให้ประสบการณ์ในสโมสรดีขึ้นสำหรับทุกคน

สนใจจะทำการประเมินอื่น ๆ หรือไม่?

การสำรวจความสนใจของสมาชิก (Member Interest Survey)

การประเมินความหลากหลาย (Diversity Assessment)

แบบฝึกหัดสมาชิกที่คาดหวัง (A Prospective Member Exercise)

การประเมินและวิเคราะห์การรักษาสมาชิก (Retention Assessment and Analysis)

การสำรวจการลาออก (Exit Survey)

ใช้แผนปฏิบัติการสโมสรในภาคผนวก 1 เพื่อติดตามความพยายามด้านสมาชิกภาพ

แบบสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก

(Member Satisfaction Survey)

คำถามตัวอย่าง (Sample Questions)

แบบสำรวจนี้มุ่งเน้นประสบการณ์ในแต่ละวันของท่านในสโมสรของเรา ข้อมูลที่ท่านให้มีความสำคัญและจะใช้เพื่อทำให้สโมสรของเราดีขึ้น ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด ดังนั้น โปรดให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา และขอขอบคุณที่ตอบแบบสำรวจนี้

1. ในภาพรวม ท่านพึงพอใจกับสมาชิกภาพในสโมสรโรตารีของเราอย่างไร?

- ☐ พอใจ
- ☐ ค่อนข้างพอใจ
- ☐ เฉย ๆ
- ☐ ค่อนข้างไม่พอใจ
- ☐ ไม่พอใจ

2. พิจารณาถึงวัฒนธรรม สมาชิก และการประชุมของสโมสรของเรา โปรดระบุความเห็นพ้องกับข้อความต่อไปนี้

	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ฉันชื่นชมการประชุมสโมสรของเรา	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรทำได้ดีในการทำให้สมาชิกใหม่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง	☐	☐	☐	☐	☐
สมาชิกในสโมสรมีความห่วงใยกันและกัน	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของฉันมีความหลากหลายพอ ๆ กับชุมชน	☐	☐	☐	☐	☐

	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
สมาชิกมีส่วนเกี่ยวข้องในแนวทางที่เข้ากับความสนใจและทักษะของพวกเขา	☐	☐	☐	☐	☐
กิจกรรมหาทุนมีจำนวนครั้งที่เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของเรายินดีรับการเปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันสามารถแสดงตนเองได้อย่างอิสระในกลุ่มสมาชิกสโมสร	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกสโมสรนี้	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ท่านจะให้คะแนนในเรื่องต่อไปนี้ของการประชุมสโมสรของเราอย่างไร?

	ดีเยี่ยม	ดี	พอใช้	แย่	แย่มาก	ไม่เกี่ยวข้อง
ข่าวสารปัจจุบันของโรตารีสากล	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ระยะเวลา	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ความถี่	☐	☐	☐	☐	☐	☐
รูปแบบ (ออนไลน์ พบปะกัน หรือผสมผสาน)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ช่วงเวลาของการสังสรรค์	☐	☐	☐	☐	☐	☐
การเป็นเครือข่ายและการเชื่อมโยงด้านวิชาชีพ	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ความหลากหลายของเนื้อหา	☐	☐	☐	☐	☐	☐
สถานที่	☐	☐	☐	☐	☐	☐
วันและเวลาการประชุม	☐	☐	☐	☐	☐	☐
มื้ออาหารหรือตัวเลือกอาหารอื่น ๆ	☐	☐	☐	☐	☐	☐
โอกาสในการเสนอข้อมูลนำเข้า (input) และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับแง่มุมเหล่านี้ของโครงการบำเพ็ญประโยชน์ของสโมสร?

	พอดีแล้ว	มากเกินไป	น้อยเกินไป
จำนวนโครงการบำเพ็ญประโยชน์ทั้งหมด	☐	☐	☐
จำนวนโครงการในท้องถิ่น	☐	☐	☐
จำนวนโครงการระหว่างประเทศ	☐	☐	☐

	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มี ความคิดเห็น
โครงการของเรามีการจัดการอย่างดี	☐	☐	☐
โครงการของเราทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชนหรือในโลก	☐	☐	☐
โครงการของเรามีความสำคัญสำหรับฉัน	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5. คิดถึงการสื่อสารและการตอบสนองในสโมสรโรตารีของเรา ปังชี้ว่าท่านเห็นพ้องกับถ้อยแถลงต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร?

	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
สโมสรของฉันทำได้ดีในเรื่องการสื่อสารกับสมาชิก	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของฉันทำได้ดีเกี่ยวกับการรับฟังสมาชิก	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของฉันหาข้อมูลและข้อคิดเห็นจากสมาชิก	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของฉันดำเนินการตามข้อมูลและข้อคิดเห็นของสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรของฉันปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติและกฎข้อบังคับของสโมสรให้เป็นปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันรู้สึกสบายใจกับจังหวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสโมสร	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

6. บ่งชี้ว่าท่านเห็นพ้องมากเพียงใดกับถ้อยแถลงต่อไปนี้เกี่ยวกับการเป็นสมาชิก

	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ฉันรู้สึกว่าได้รับการต้อนรับในสโมสร	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ในหมู่สมาชิกสโมสรของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
สมาชิกสโมสรของฉันรู้จักฉันและให้คุณค่าในตัวฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันมีการติดต่อเชื่อมโยงที่มีคุณค่าผ่านสโมสร	☐	☐	☐	☐	☐
สโมสรให้โอกาสในการใช้ความสามารถพิเศษและทักษะความชำนาญของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันเข้าถึงโอกาสในการเป็นผู้นำในสโมสรของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
ประสบการณ์โรตารีของฉันคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	☐	☐	☐	☐	☐
ประสบการณ์ของฉันในฐานะสมาชิกคุ้มค่ากับเวลาที่ฉันมีพันธะสัญญากับโรตารี	☐	☐	☐	☐	☐
ครอบครัวของฉันเข้าใจในคุณค่าของการเป็นสมาชิกโรตารีของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
เพื่อนของฉันเห็นคุณค่าในการเป็นสมาชิกโรตารีของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชนของฉันผ่านโรตารี	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโลกนี้ผ่านโรตารี	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

7. บ่งชี้ว่าท่านเห็นพ้องมากเพียงใดกับถ้อยแถลงต่อไปนี้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในสโมสร

	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ฉันเชิญเพื่อน ครอบครัวและเพื่อนร่วมงานมาในงานกิจกรรมของสโมสร	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันเชิญสมาชิกมุ่งหวังให้เข้าร่วมในสโมสรของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันมักจะมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการและโปรแกรมต่าง ๆ ของสโมสรบ่อย ๆ	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันภูมิใจในสโมสรของฉัน	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

8. คิดถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกสโมสร ท่านจะให้คะแนนองค์ประกอบเหล่านี้อย่างไร?

	ต่ำไป	พอดี	สูงไป	ไม่เกี่ยว
ค่าบำรุงสโมสร	☐	☐	☐	☐
ค่าอาหาร	☐	☐	☐	☐
ค่าปรับของสโมสร	☐	☐	☐	☐
การขอรับบริจาคสำหรับโครงการบำเพ็ญประโยชน์	☐	☐	☐	☐
การขอให้บริจาคแก้มูลนิธิโรตารี	☐	☐	☐	☐

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

9. สิ่งที่เราทำได้ถามซึ่งท่านต้องการจะเริ่มต้น ยุติ หรือทำต่อไปในสโมสร