

เข้าใจว่าเหตุใดสมาชิก จึงลาออก: การสำรวจ



การลาออก (Understanding Why Members Leave: Exit Survey)

การสำรวจการลาออกสามารถช่วยท่านให้เข้าใจว่าเหตุใดสมาชิกจึงลาออก และแนะนำการเปลี่ยนแปลงในสโมสรที่จะโอนอ่อนผ่อนตาม/ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกในอนาคต เพื่อให้พวกเขายังอยู่กับสโมสร คณะกรรมการสมาชิกภาพของสโมสรสามารถทบทวนและจัดทำแบบสำรวจให้เหมาะสมกับความต้องการของสโมสร หรือท่านอาจจะเลือกสร้างแบบฟอร์มออนไลน์ หรือทำการสัมภาษณ์แต่ละบุคคล

ผลที่ได้รับ

ใช้การสำรวจการลาออกและปฏิบัติจากผลที่ได้รับเพื่อ

- พิจารณาว่าเหตุใดสมาชิกจึงลาออกจากสโมสร
- จัดการกับประเด็นใด ๆ ที่ค้นพบจากการสำรวจ

การจัดการ

การทำการสำรวจนี้อาจจะเป็นการติดต่อสื่อสารครั้งสุดท้ายที่สมาชิกจะมีกับโรตารี และเป็นเรื่องสำคัญมากที่จะรับฟังข้อมูลย้อนกลับ หากท่านจัดทำการสำรวจออนไลน์หรือใช้แบบฟอร์มกระดาษ ต้องมอบหมายให้ผู้ที่รับผิดชอบจัดการกระบวนการเมื่อใดก็ตามที่สมาชิกลาออกจากสโมสร หากท่านใช้การพูดคุยกับบุคคลด้วยตนเอง ขอให้ผู้ที่เป็นผู้ฟังที่ดีได้พูดคุยกับสมาชิกที่กำลังจะลาออก ผู้ที่สัมภาษณ์จะต้องมอบหมายผลที่ได้รับให้แก่คณะกรรมการสมาชิกภาพและคณะกรรมการบริหารสโมสร

การเริ่มต้น

ขั้นตอนที่ 1: ขออนุญาต

สอบถามบุคคลที่กำลังจะลาออกว่าเต็มใจจะทำการสำรวจการลาออกอย่างไม่เปิดเผยหรือไม่ อธิบายว่าวัตถุประสงค์ของการสำรวจก็คือการเข้าใจว่ามีปัญหาใดที่ควรจะต้องจัดการอีกหรือไม่ เพื่อปรับปรุงสโมสรและช่วยป้องกันการสูญเสียสมาชิกมากขึ้น



พิจารณาใช้แพลตฟอร์มการสำรวจออนไลน์ ซึ่งสะดวกสบายและมักจะใช้ได้ฟรีหรือไม่แพง และมีประโยชน์ในการจัดการข้อมูลที่ได้รับ

ขั้นตอนที่ 2: จัดให้มีการสำรวจ

มอบแบบการสำรวจให้สมาชิกและขอให้กรอกเอกสารในเวลาซึ่งสะดวกที่สุด ท่านสามารถปรับแก้การสำรวจรวมทั้งเอกสารชุดนี้และแนบส่งไปทางอีเมลหรือแพลตฟอร์มการสำรวจออนไลน์ หากสมาชิกไม่สามารถทำการสำรวจออนไลน์ได้ ให้ใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษและมอบของจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของแล้วและติดตามเพื่อให้เรียบร้อยเพื่อให้ส่งกลับ

ขั้นตอนที่ 3: แลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงผลที่ได้รับ

หลังจากที่ท่านได้รับแบบสำรวจที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว ควรแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้รับกับคณะกรรมการสมาชิกภาพของสโมสร หากสมาชิกออกด้วยเหตุผลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการย้ายที่อยู่หรือประเด็นของสุขภาพ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงสิ่งที่สโมสรสามารถเปลี่ยนแปลงเพื่อป้องกันสมาชิกในปัจจุบันหรือในอนาคตจากการลาออกด้วยเหตุผลที่เหมือน ๆ กัน เปรียบเทียบคำตอบของสมาชิกท่านนี้กับสมาชิกอื่น ๆ ที่ทำการสำรวจสมาชิกที่ลาออกเมื่อเร็ว ๆ นี้เพื่อบ่งชี้แนวโน้ม เน้นความสำคัญของการไม่เปิดเผยข้อมูลและเคารพความคิดเห็นทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 4: ปฏิบัติการ

ขั้นตอนนี้มีความสำคัญยิ่ง ท่านได้อุทิศทั้งเวลาและทรัพยากรที่จะดึงดูดความสนใจและทำให้สมาชิกมีส่วนร่วม ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะปกป้องการเสียสละนั้นโดยจัดการกับเหตุผลที่ทำให้สมาชิกลาออก ถึงแม้ว่าการสำรวจการลาออกทุกครั้งไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการต่อ แต่สมควรที่จะได้รับการพิจารณา ควรสร้างแผนงานเพื่อจัดการกับประเด็นต่าง ๆ และมอบหมายงาน ปรับปรุงการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก (Member Satisfaction Survey) ของสโมสรให้เป็นปัจจุบันตามคำตอบของสมาชิกที่ลาออกในช่วงปีที่ผ่านมา

สนใจจะทำการประเมินอื่น ๆ หรือไม่?

การสำรวจความสนใจของสมาชิก (Member Interest Survey)

การประเมินความหลากหลาย (Diversity Assessment)

แบบฝึกหัดสมาชิกที่คาดหวัง (Prospective Member Exercise)

การประเมินและวิเคราะห์การรักษาสมาชิก (Retention Assessment and Analysis)

การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก (Member Satisfaction Survey)

ใช้แผนปฏิบัติการสโมสรในภาคผนวก 1 เพื่อติดตามความพยายามด้านสมาชิกภาพ

การสำรวจการลาออก (Exit Survey)

คำถามตัวอย่าง (Sample Questions)

เราเสียใจที่ต้องสูญเสียท่านในฐานะสมาชิกสโมสรของเรา เพื่อที่จะช่วยให้เราเข้าใจว่าเหตุใดท่านจึงจะออกและเราสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อปรับปรุงสโมสรของเราสำหรับผู้อื่น โปรดตอบคำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับประสบการณ์ในโรตารีของท่าน เราขอขอบคุณในคำตอบตามความเป็นจริงของท่าน

1. เหตุผลหลักที่ท่านเข้าร่วมในสโมสรคืออะไร (เลือกทุกข้อที่ถูกต้อง)

- ☐ การบริการชุมชน
- ☐ การบริการระหว่างประเทศ
- ☐ การพัฒนาบุคคล
- ☐ การพัฒนาความเป็นผู้นำหรือวิชาชีพ
- ☐ ชื่อเสียงของครอบครัวหรือประเพณี
- ☐ สถานภาพและสิทธิประโยชน์
- ☐ โอกาสต่างๆ ทางสังคม
- ☐ การเป็นเครือข่าย
- ☐ โอกาสที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศง่ายขึ้น
- ☐ การสอนและเป็นพี่เลี้ยงเยาวชน
- ☐ การกลับมาติดต่อสื่อสารกับโรตารีอีกครั้งหนึ่งในฐานะศิษย์เก่า
- ☐ อื่นๆ _____

2. ท่านเป็นสมาชิกของสโมสรมานานเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ 1-2 ปี
- ☐ 3-5 ปี
- ☐ 6-10 ปี
- ☐ มากกว่า 10 ปี

3. ท่านชอบสิ่งใดมากที่สุดในการเป็นสมาชิกของสโมสรนี้?

ท่านชอบสิ่งใดน้อยที่สุด?

4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมสันทัดสมาชิกมุงหวังก่อนเข้าร่วมในสโมสรกี่ครั้ง?

- ☐ 1 ครั้ง
- ☐ 2 ครั้ง
- ☐ 3 ครั้งหรือมากกว่า
- ☐ ไม่เลย เพราะสโมสรมิได้จัดประชุมนั้น
- ☐ ไม่เลย เพราะไม่สนใจ

5. ท่านได้เข้าร่วมประชุมสโมสรกี่ครั้งก่อนเป็นสมาชิก?

- ☐ 0 ครั้ง
- ☐ 1-2 ครั้ง
- ☐ 3-4 ครั้ง
- ☐ 5 ครั้งหรือมากกว่า

6. ท่านได้เรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของสโมสรและหน้าที่รับผิดชอบของท่านก่อนที่จะเข้าร่วมสโมสรอย่างไร? (เลือกทุกข้อที่ถูกต้อง)

- ☐ เข้าร่วมประชุมสันทัด
- ☐ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่สโมสร
- ☐ ได้รับข้อมูลจากผู้อุปถัมภ์
- ☐ หาข้อมูลเอง

7. ท่านได้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับโรตารีในแนวทางที่มีโครงสร้าง (เช่น การประชุมพิเศษสมาชิกใหม่ การให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง) หลังจากที่ท่านเป็นสมาชิกหรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					แน่นอน

8. ท่านเชื่อหรือไม่ว่าท่านได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับข้อผูกมัดเรื่องการเงินและเวลาของการเป็นสมาชิกสโมสร (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					แน่นอน

9. การประชุมสโมสรเป็นการใช้เวลาของท่านอย่างคุ้มค่าหรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					แน่นอน

10. ท่านรู้สึกว่าได้รับการต้อนรับในสโมสรหรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					แน่นอน

11. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความห่วงใยกับผู้นำสโมสรหรือไม่? (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					แน่นอน

12. หากท่านไม่รู้สึกว่าได้รับการต้อนรับหรือไม่รู้สึกสบายใจที่จะแสดงความห่วงใย โปรดอธิบายเหตุผล

13. ท่านจะอธิบายถึงวัฒนธรรมของสโมสรอย่างไร

14. มีสิ่งใดบ้างที่จะสามารถทำได้เพื่อปรับปรุงประสบการณ์สำหรับสมาชิกใหม่

15. โปรดให้คะแนนแง่มุมเหล่านี้ของการประชุมสโมสร

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

16. โปรดประเมินแง่มุมเหล่านี้ของการประชุมสโมสร

ส่วนประกอบของการประชุม	มากเกินไป	เหมาะสม	น้อยเกินไป
ความรู้เกี่ยวกับโรตารี (การแลกเปลี่ยนเยาวชนของโรตารี โปรแกรมของมูลนิธิโรตารี ฯลฯ)	☐	☐	☐
การหาทุน	☐	☐	☐
เนื้อหา	☐	☐	☐
โครงสร้าง	☐	☐	☐
อื่น ๆ	☐	☐	☐

17. ท่านเข้าร่วมในโครงการบำเพ็ญประโยชน์หรือไม่? ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

18. หากไม่ใช่ เพราะเหตุใด?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ ประเภทและคุณภาพของโครงการ | ☐ จำนวนโครงการ |
| ☐ ความขัดแย้งส่วนตัว | ☐ ค่าใช้จ่าย |
| ☐ ความขัดแย้งเกี่ยวกับเวลา | ☐ อื่นๆ _____ |

19. ท่านพอใจในการมีส่วนร่วมในโครงการบำเพ็ญประโยชน์อย่างไร? (เลือกหนึ่งข้อ)

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ไม่เลย | | | | | มาก |

20. หากการมีส่วนร่วมในโครงการบำเพ็ญประโยชน์ไม่เป็นที่พึงพอใจของท่าน โปรดให้เหตุผล (เลือกทุกข้อที่ถูกต้อง)

- ☐ ขาดความหลากหลายของโครงการ
- ☐ มีปริมาณโครงการไม่พอ
- ☐ ขาดการสนับสนุนจากสมาชิกอื่น
- ☐ ค่าใช้จ่ายสูง
- ☐ ขัดแย้งเกี่ยวกับเวลา

- ☐ โครงการขาดคุณภาพ
- ☐ ความขัดแย้งส่วนตัว
- ☐ การมีส่วนร่วมของครอบครัวไม่เพียงพอ
- ☐ ไม่รู้สิกว่าได้รับการต้อนรับ
- ☐ อื่นๆ _____

21. โปรดประเมินว่าประสบการณ์ในโรตารีของท่านสอดคล้องกับข้อผูกมัดของครอบครัวอย่างไร

ครอบครัวและโรตารี	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เกี่ยว
โรตารีขัดขวางหน้าที่รับผิดชอบต่อครอบครัว	☐	☐	☐
ครอบครัวมีความภูมิใจที่ฉันมีส่วนร่วมในโรตารี	☐	☐	☐
ครอบครัวต้องการให้ฉันมีส่วนร่วมในโรตารีมากขึ้น	☐	☐	☐
ฉันมีโอกาสที่จะให้ครอบครัวเข้าร่วมในกิจกรรมและโครงการของสโมสร	☐	☐	☐

22. ผู้นำสโมสรจะจัดโอกาสให้ครอบครัวมีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้นได้อย่างไร?

23. โปรดประเมินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิก

ค่าใช้จ่าย	มากเกินไป	เหมาะสม	น้อยเกินไป	ไม่เกี่ยว
ค่าบำรุงสโมสร (รวมทั้งค่าบำรุงโรตารีสากลและบำรุงภาค)	☐	☐	☐	☐
ค่าอาหาร (หากมี)	☐	☐	☐	☐
ค่าดำเนินงานของสโมสร	☐	☐	☐	☐
ค่าปรับของสโมสร	☐	☐	☐	☐
การบริจาคให้โครงการบำเพ็ญประโยชน์ (เวลาหรือเงิน)	☐	☐	☐	☐
การบริจาคให้มูลนิธิโรตารี	☐	☐	☐	☐

24. สโมสรแสดงถึงข้อมูลประชากรของผู้มีวิชาชีพในชุมชนได้ดีเพียงใด? (เลือกหนึ่งข้อ)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐
ไม่เลย					ดีมาก

25. จงคิดถึงสิ่งที่ท่านได้รับการบอกกล่าวเมื่อเข้าร่วมในสโมสรว่าเป็นไปตามความคาดหวังของท่านหรือไม่?

26. เหตุใดท่านจึงตัดสินใจยุติการเป็นสมาชิก?

27. ท่านพิจารณาจะเข้าร่วมในสโมสรโรตารีอื่นหรือไม่?

- ☐ ใช่
- ☐ ไม่ใช่
- ☐ ไม่แน่ใจ

28. ท่านจะให้คำแนะนำอะไรบ้างแก่ผู้นำของสโมสร?

29. ท่านมีข้อคิดเห็นอื่น ๆ หรือไม่?

ขอขอบคุณที่ได้ทำแบบสำรวจนี้ หากท่านต้องการกลับมาเข้าร่วมหรือเปลี่ยนสโมสร ท่านสามารถเริ่มต้นได้ที่ rotary.org/join