

## 第二節 組織績效指標的結果分析

依據敘述統計方法呈現所收集到的資料，本節擬利用文字敘述及敘述統計方法（統計圖表、平均數與標準差分析），將各佛教團體的運作績效指標做描述性的說明。

### 一、結果呈現

#### （一）組織與績效（見表 4-2-1、圖 4-2-1）

- 1、組織運作績效的評估指標：有近五成的佛教團體肯定組織內部擁有非常多、且客觀的績效評估標準，其中同意與非常同意各為 37.58 %與 12.1 %，普通為 41.40 %，而持反對態度只占總數的 8.92 %。
- 2、成員對組織運作績效的重視程度：有近六成的佛教團體肯定其組織內部的成員相當重視運作績效，其中同意與非常同意各為 40.13%與 17.20 %，普通為 21.02 %，而不同意與非常不同意分別為 16.56 %與 5.10 %。
- 3、運作績效對組織的影響：有近六成的佛教團體肯定運作績效對組織有相當程度的影響力，其中非常同意與同意各為 16.56 %與 42.68 %，普通為 21.02 %，而不同意與非常不同意分別為 12.10 %與 7.64 %。
- 4、管理階層對組織運作績效的要求：有近六成的佛教團體上層管理者要求成員達到組織的最佳績效，其中非常同意與同意各為 17.20 %與 41.40 %，普通為 36.31 %，而持反對態度只占總數的 5.09 %。
- 5、運作績效的滿意度：有五成三的受訪者肯定目前組織運作的績效表現，其中非常同意與同意各為 12.74 %與 39.49 %，普通為 27.39 %，而持反對態度占總數的 20.39 %（不同意為 15.29 %，非常不同意為 5.10 %）。

## (二) 組織的理念與目標 (見表 4-2-2、圖 4-2-2)

- 1、活動的品質與組織理念和目標的相容程度：有五成四的佛教團體肯定組織舉辦活動的品質能達到理念與目標，其中非常同意與同意各為 17.20 %與 36.31 %，普通為 22.93 %，而不同意及非常不同意分別為 14.01 %與 9.55 %；

表 4-2-1 組織與績效的關係統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、組織擁有客觀績效評估指標的程度	份數	19	59	65	10	4
	%	17.20	37.58	41.40	6.37	2.55
2、成員對組織運作績效的重視程度	份數	27	63	33	26	8
	%	17.20	40.13	21.02	16.56	5.10
3、運作績效對組織的影響	份數	26	67	33	19	12
	%	16.56	42.68	21.02	12.10	7.64
4、管理階層對組織運作績效的要求	份數	27	65	57	5	3
	%	17.20	41.40	36.31	3.18	1.91
5、對於運作績效的滿意度	份數	20	62	43	24	8
	%	12.74	39.49	27.39	15.29	5.10

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

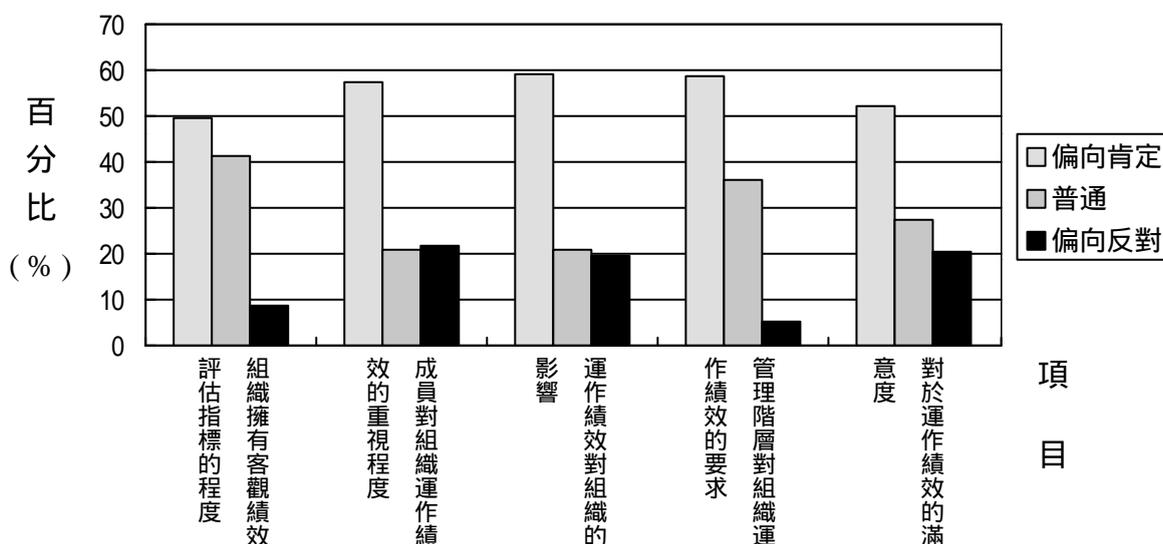


圖 4-2-1 組織與績效的關係統計圖

顯示各佛教團體能夠順利地採用舉辦活動的方式，來宣揚佛教的教理與教義。

- 2、對組織功能的影響範圍：有六成一的佛教團體肯定本身的經營理念與目標對

組織功能有很廣的影響範圍，其中非常同意與同意各為 21.66 %與 36.31 %，普通為 15.92 %，而不同意與非常不同意分別為 12.74 %與 10.83 %。

3、工作與活動對社會的貢獻：絕大多數的佛教團體都肯定組織的工作與活動對社會產生正面、且積極的貢獻，其中非常同意、同意與普通分別占總數的 23.57 %、40.13 %與 24.20 %，而不同意及非常不同意只占 12.10 %。

4、目標與未來工作的前瞻性：有近六成的佛教團體肯定組織的目標與未來的工作具有前瞻性，其中同意與普通居多，共占總數的 64.33 %，非常同意次之為 21.66 %，而不同意與非常不同意為分別只占總數的 8.92 %與 5.09 %；顯示各佛教團體能夠循組織的理念與目標持續的發展與擴大。

5、經營理念與目標的明確程度：多數的佛教團體都表示擁有明確的經營理念與目標，其中非常同意、同意與普通分別占總數的 23.57 %、40.76 %與 22.29 %，而不同意與非常不同意分別為 7.64 %與 5.73 %。

6、組織的發展潛力：多數的佛教團體認同由於其內部有明確的經營理念與目標，使組織具有很大的發展潛力，其中非常同意、同意與普通分別占總數的 19.75 %、36.31 %與 27.39 %，而不同意與非常不同意分別為 12.10 %與 4.46 %。

表 4-2-2 組織的理念與目標統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、所舉辦活動的品質	份數	27	57	36	22	15
	%	17.20	36.31	22.93	14.01	9.55
2、對組織所盼望達到功能的影響範圍	份數	34	61	25	20	17
	%	21.66	38.85	15.92	12.74	10.83
3、工作及活動對社會的貢獻	份數	37	63	38	14	5
	%	23.57	40.13	24.20	8.92	3.18
4、目標及未來工作的前瞻性	份數	34	60	41	14	8
	%	21.66	38.22	26.11	8.92	5.09
5、明確的理念	份數	37	64	35	12	9
	%	23.57	40.76	22.29	7.64	5.73
6、組織的發展潛力	份數	31	57	43	19	7
	%	19.75	36.31	27.39	12.10	4.46

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

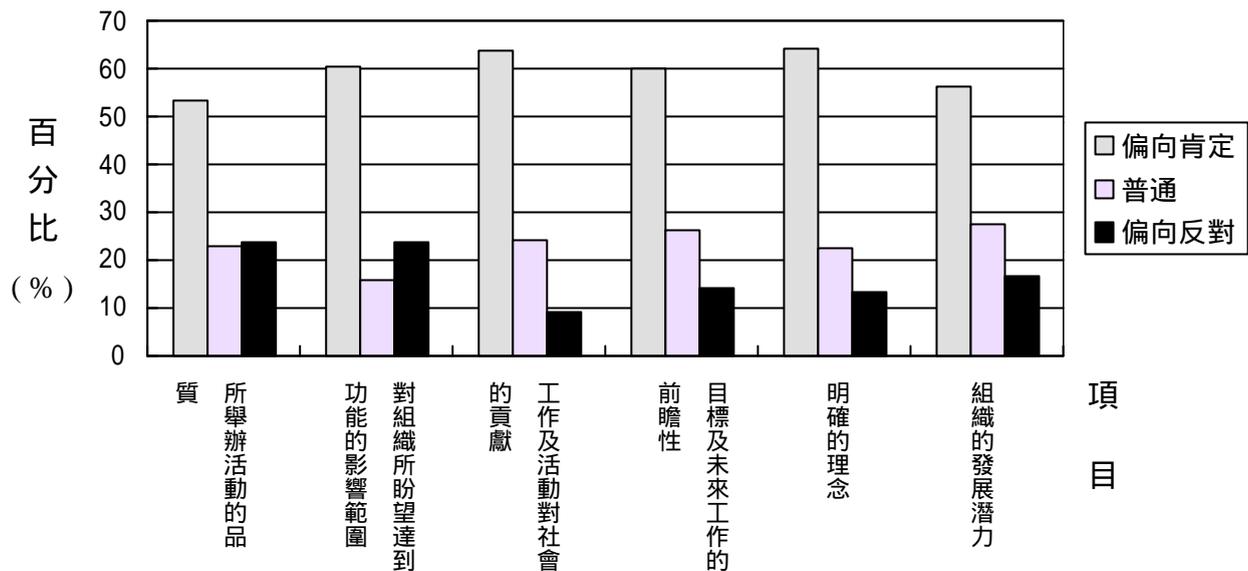


圖 4-2-2 組織的理念與目標統計圖

### (三) 組織的內部現況 (見表 4-2-3、圖 4-2-3)

1、組織成員的素質：有 39.49 % 的佛教團體肯定其成員擁有優秀的素質，其中非常同意與同意各為 12.10 % 與 27.39 %，普通為 38.85 %，而持反對的態度為 21.65 % (不同意與非常不同意各占 17.83 % 與 3.82 %)；顯示各佛教團體內部的成員並非每個人的素質都很優秀。

2、成員素質成長的速度：有 44.59 % 的佛教團體肯定其成員在經過佛法的洗禮與教化後，每個人的素質以快速度的成長，其中非常同意與同意各為 10.83 % 與 33.76 %，普通為 38.22 %，而持反對的態度為少數只有 17.20 %；表示佛教的義理使成員心靈淨化，已逐漸的深植於人心。

3、是否擁有專職人員：有四成五的佛教團體對於本身擁有很多的專職人員多持保留的態度，然而持反對態度較持肯定態度為多，為 33.12 %，持肯定的態度為 23.57 %；顯示各佛教團體內專職人員的缺乏，主要仍需要義工的主動奉獻。

表 4-2-3 組織的內部現況統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、成員素質	份數	19	43	61	28	6
	%	12.10	27.39	38.85	17.83	3.82
2、成員素質的成長	份數	17	53	60	18	9
	%	10.83	33.76	38.22	11.47	5.73
3、是否有專職人員	份數	13	24	68	45	7
	%	8.28	15.29	43.31	28.66	4.46
4、健全的組織章程	份數	25	47	63	15	7
	%	15.92	29.94	40.13	9.55	4.46
5、成員對組織的認同	份數	35	48	59	10	5
	%	22.29	30.57	37.58	6.37	3.18
6、內部作業的品質	份數	25	53	38	22	20
	%	15.92	33.76	24.20	14.01	12.74
7、組織結構是否健全	份數	32	41	53	22	9
	%	20.38	26.11	33.76	14.01	5.73
8、健全的董監事會	份數	18	42	35	57	5
	%	11.47	26.75	22.29	36.31	3.18
9、資源是否有效運用於最需要的人	份數	27	67	36	19	8
	%	17.20	42.68	22.93	12.10	5.10

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

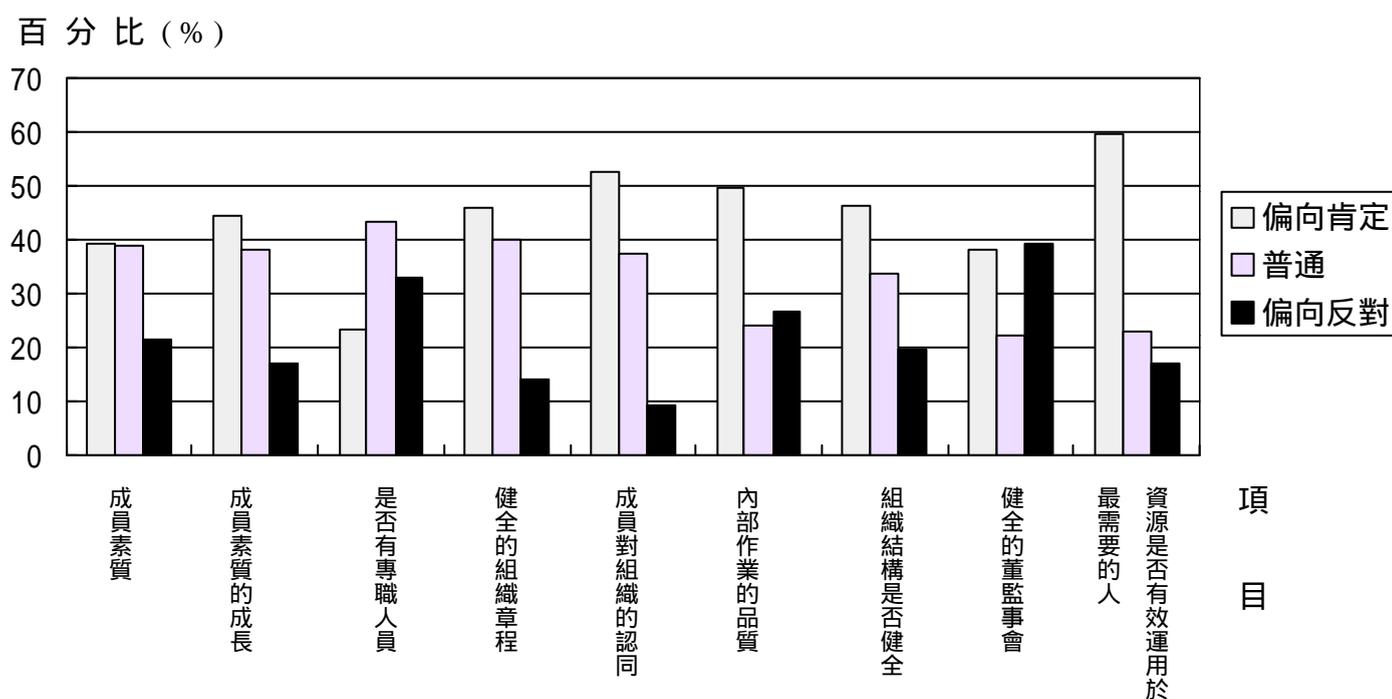


圖 4-2-3 組織的內部現況統計圖

4、健全的組織章程：有 45.86 % 的佛教團體肯定其內部擁有健全的組織章程，其中非常同意與同意各為 15.92 % 與 29.94 %，普通為 40.13 %，而持反對的態度為少數只占 14.01 %。

5、成員對組織內部現況的認同：有五成三的佛教團體肯定其成員認同組織的內部現況，普通為 37.58 %，而反對（不認同）的佛教團體只占 9.55 %；顯示各佛教團體的成員認同組織的存在，發願為組織提供志願性的貢獻。

6、組織內部的作業品質：有 49.68 % 的佛教團體肯定其內部擁有很好的作業品質，其中非常同意與同意各為 15.92 % 與 33.76 %，普通為 24.20 %，而反對占 26.75 %（不同意與非常不同意各為 14.01 % 與 12.74 %）；顯示由於組織缺乏充沛的資源、成員素質的差異等，各佛教團體也存在不良的作業品質。

7、組織結構是否健全：有 46.49 % 的佛教團體肯定其擁有健全的組織結構，其中非常同意與同意各為 20.38 % 與 26.11 %，普通為 33.76 %，而持反對的態度仍有近二成（不同意與非常不同意各占 14.01 % 與 5.73 %）；顯示組織的結構健全與否仍需待時間的考驗。

8、組織董監事會是否健全：有 38.22 % 的佛教團體反對其內部擁有健全的董監事會，其中不同意較同意為多，各為 36.31 % 與 26.75 %，而非常同意、普通與非常不同意各為 11.47 %、22.29 % 與 3.18 %；這表示由於法令的規定，佛教團體只成立董監事，並沒有實際運作。

9、資源是否有效運用於最需要的人：有近六成的佛教團體肯定組織提供的資源能夠有效運用於最需要的人，其中同意為 42.68 %，非常同意與普通各為 17.20 % 與 22.93 %，而持反對態度為 17.20 %。

#### （四）活動的數量（見表 4-2-4、圖 4-2-4）

1、活動舉辦的頻率：有近四成的佛教團體反對其舉辦活動的頻率非常頻繁，其中持反對的態度較肯定態度為多，各為 36.94 % 與 29.94 %，而普通為 33.12 %；顯示各佛教團體不以常舉辦活動來展現自身的成果，而只是藉著定期性的活動及

一些大型活動，來宣揚理念。

2、組織成員人數的成長：各佛教團體成員的人數以快速度成長，給予肯定的態度較反對態度為多，各為 36.30 %與 28.02 %，而普通為 35.67 %；顯示佛法教化的成果，使各佛教團體信仰人數漸增。

3、參與組織活動人次的成長：各佛教團體成員參與組織活動人次以快速的成長，給予持肯定的態度較反對態度為多，各為 33.76 %與 26.11 %，普通仍占 40.13 %；顯示各佛教團體舉辦的活動，已漸漸獲得社會大眾熱烈的迴響。

4、參與組織活動人次的多寡：有近五成的佛教團體肯定成員參與組織活動的人次非常多，其中非常同意與同意各為 21.66 %與 27.39 %，普通為 35.03 %，而反對只占 15.93 %；顯示各佛教團體舉辦活動，信眾反應熱烈，參與活動的人數非常多。

5、組織活動次數的成長：各佛教團體舉辦活動的次數呈現高度的成長，持反對的態度較肯定態度為多，各為 36.95 %與 29.30 %，而普通為 33.76 %；顯示各佛教團體不會將舉辦活動次數的多寡，視為組織成長的目標。

表 4-2-4 活動的數量統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、舉辦活動的頻率	份數	21	26	52	35	23
	%	13.38	16.56	33.12	22.29	14.65
2、成員人數的成長	份數	22	35	56	28	16
	%	14.01	22.29	35.67	17.83	10.19
3、參與組織活動人次的成長	份數	21	32	63	22	19
	%	13.38	20.38	40.13	14.01	12.10
4、參與組織活動人次的多寡	份數	34	43	55	18	7
	%	21.66	27.39	35.03	11.47	4.46
5、活動次數的成長	份數	18	40	53	33	13
	%	11.47	25.48	33.76	21.02	8.28

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

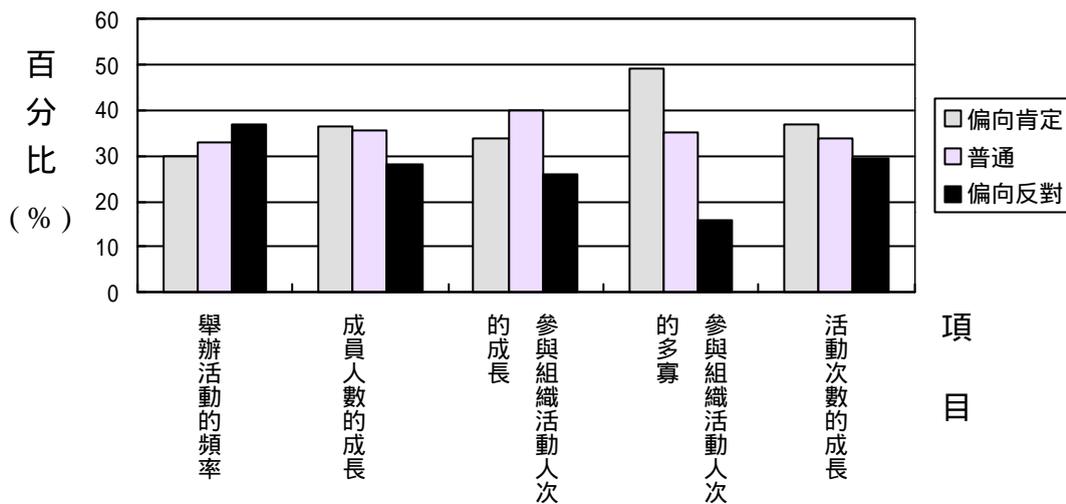


圖 4-2-4 活動的數量統計圖

#### (五) 組織的財務狀況 (見表 4-2-5、圖 4-2-5)

1、組織資金的數額：有近五成四的佛教團體反對組織擁有相當多資金的說法，其中不同意與非常不同意各為 38.85 % 與 14.65 %，而持肯定的態度為 24.20 % (同意與非常同意分別為 15.92 % 與 8.28 %)，態度普通為 22.29 %；顯示各佛教團體內部並沒有充裕的資金，資金的來源除信徒捐贈外，還有提供服務與舉辦活動的收入，這些資金的數額不是很固定。

2、組織資金孳息的數額：有近五成七的佛教團體反對組織資金孳息相當多的說法，其中不同意與非常不同意各為 40.76 % 與 15.92 %，而持肯定的態度為 22.29 % (同意與非常同意分別為 14.65 % 與 7.64 %)，態度普通為 21.02 %；顯示由於各佛教團體資金的數額有限，故資金孳息的數額亦相當少。

3、擁有健全的財務制度：有五成一的佛教團體肯定其擁有健全的財務制度，其中同意與非常同意各為 28.66 % 與 21.66 %，普通為 24.20 %，而持反對態度共為 25.48 %；顯示各佛教團體擁有健全的財務制度能夠妥善的運用每一分資源，亦能夠使組織的績效卓著。

表 4-2-5 組織的財務狀況統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、資金的數額	份數	13	25	35	61	23
	%	8.28	15.92	22.29	38.85	14.65
2、資金孳息的多寡	份數	12	23	33	64	25
	%	7.64	14.65	21.02	40.76	15.92
3、健全的財務制度	份數	34	45	38	21	19
	%	21.66	28.66	24.20	13.38	12.10

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

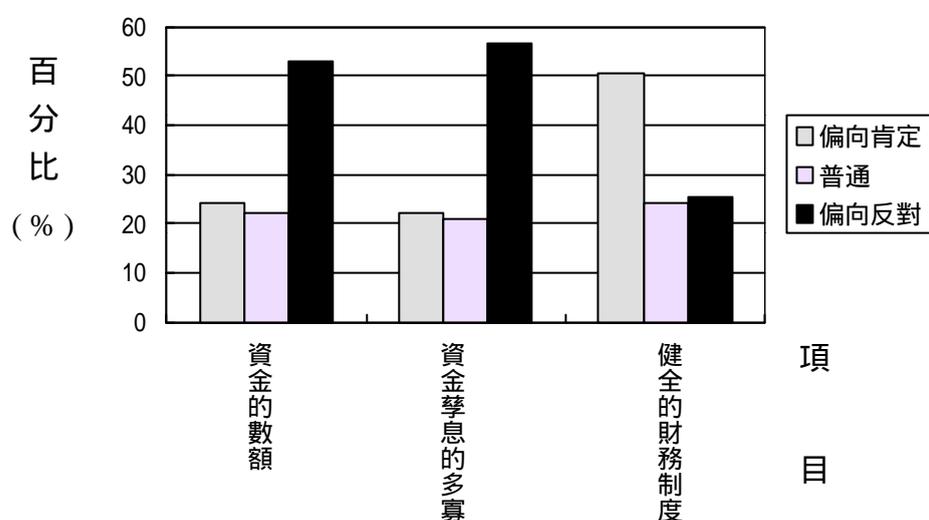


圖 4-2-5 組織的財務狀況統計圖

#### (六) 對社會的實質貢獻 (見表 4-2-6、圖 4-2-6)

1、帳冊是否完備與合法：有六成一的佛教團體肯定組織擁有具完備、且合法的帳冊可供政府主管機關查核，其中非常同意與同意各為 31.21 % 與 26.12 %，普通為 22.93 %，而持反對態度只占 19.75 %；探討「反對」的原因，可能是佛教團體的資金原本就很少，且都由組織的成員提供及使用，帳冊的問題不大，所以沒有完備與合法的問題。

2、組織對社會的影響深度：多數的佛教團體肯定組織對盼望達到的社會功能具有深遠的影響，其中非常同意為 24.84 %、同意為 36.94 % 與普通為 17.83 %，

而不同意與非常不同意各為 12.74 %與 7.64 %。

3、長遠宗旨對社會的貢獻：多數的佛教團體肯定組織長遠的宗旨對社會具實質的貢獻，其中非常同意為 24.84 %、同意為 33.76 %與普通為 21.02 %，而不同意與非常不同意分別為 10.83 %與 9.55 %；顯示社會大眾對各佛教團體抱持著非常多的期望，期待藉佛法的教化來改善社會的亂象。

4、服務品質對社會的貢獻：有近六成的佛教團體肯定其所提供的服務品質對社會有高度的貢獻，其中非常同意與同意各為 22.29 %與 35.03 %，普通為 25.48 %，而持反對態度只占 17.20 %；探討佛教團體持「反對」態度的原因，可能由於組織成員素質、背景與個人情緒的差異，因而產生不同的服務品質。

5、組織在媒體的曝光率：佛教團體在媒體的曝光率對社會能夠產生相當大的幫助，持反對的態度較肯定態度為多，各為 41.40 %與 33.76 %，普通態度為 24.84 %；顯示佛教團體仍不認同組織在媒體的曝光率會對社會有正面的貢獻，但是舉辦活動若有媒體的宣傳，讓信眾來參與活動有所收穫，可能是有幫助的。

表 4-2-6 對社會的實質貢獻統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、帳冊是否完備及合法	份數	49	41	36	23	8
	%	31.21	26.12	22.93	14.65	5.10
2、對組織所盼望達到功能的影響深度	份數	39	58	28	20	12
	%	24.84	36.94	17.83	12.74	7.64
3、長遠的宗旨	份數	39	53	33	17	15
	%	24.84	33.76	21.02	10.83	9.55
4、服務品質	份數	35	55	40	20	7
	%	22.29	35.03	25.48	12.74	4.46
5、在媒體上的曝光率	份數	21	32	39	39	26
	%	13.38	20.38	24.84	24.84	16.56

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

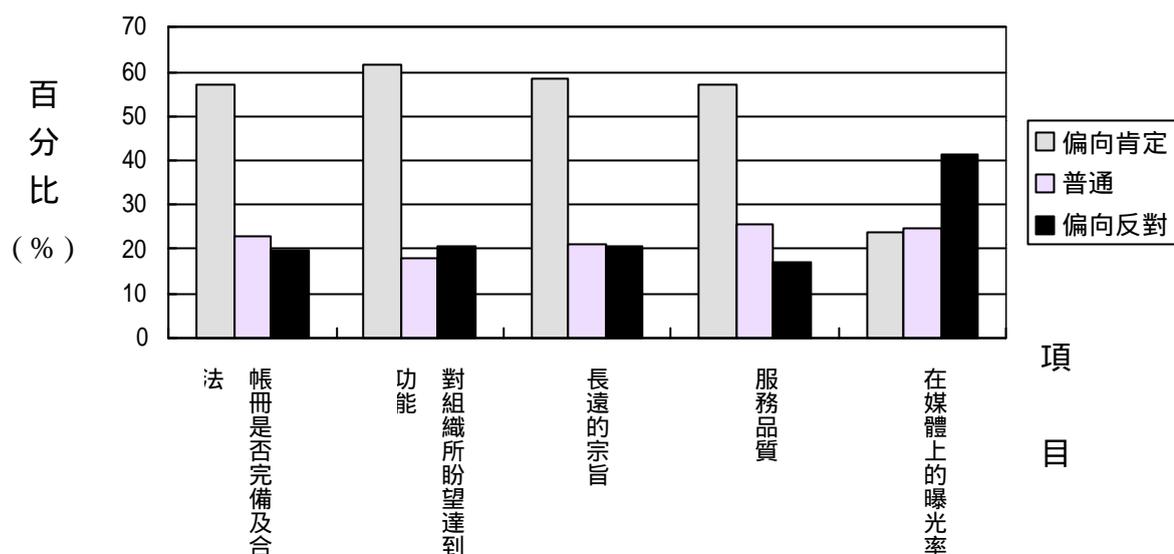


圖 4-2-6 對社會的實質貢獻統計圖

## (七) 外部關係人與組織 (見表 4-2-7、圖 4-2-7)

1、參與組織的成員數量：各佛教團體擁有眾多的成員人數表示組織有較高的績效，持肯定的態度較反對態度為多，各為 33.12 %與 28.02 %，然而普通態度高達 38.85 %；顯示組織成員的人數越多會產生較高的績效，並不受到多數的佛教團體接受。

2、組織成立時間的長短：各佛教團體的成立時間越長，所支持的成員越多，持肯定的態度較反對態度為多，各為 40.76 %與 32.48 %，而普通為 26.75 %；顯示組織成立時間的長短與成員支持程度對組織運作績效有直接的關係，並不是受到大多數佛教團體的認同。

3、與相關宗教團體的關係：有 44.59 %的佛教團體肯定與相關宗教團體有密切聯繫，其中非常同意與同意各為 17.20 %與 27.39 %，普通為 29.30 %，而不同意與非常不同意各為 19.75 %與 6.37 %；這顯示各佛教團體不會畫地自限、閉門造車，仍能夠與其他宗教團體互相往來。

4、與政府主管機關的關係：各佛教團體與政府主管單位有非常密切的聯繫，持肯定的態度較反對態度為多，各為 38.86 %與 28.67 %，然而普通態度高達 32.48 %；顯示各佛教團體只盡力遵守政府主管機關的法令規定與管理，並協助政府所不能做到的民間事務，沒有刻意地聯繫。

表 4-2-7 外部關係人與組織統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、參加組織之成員數	份數	12	40	61	25	19
	%	7.64	25.48	38.85	28.02	12.10
2、組織成立時間的長短	份數	26	38	42	28	23
	%	16.56	24.20	26.75	17.83	14.65
3、與相關宗教團體密切聯繫的程度	份數	27	43	46	31	10
	%	17.20	27.39	29.30	19.75	6.37
4、與主管單位密切聯繫的程度	份數	17	44	51	31	14
	%	10.83	28.03	32.48	19.75	8.92

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

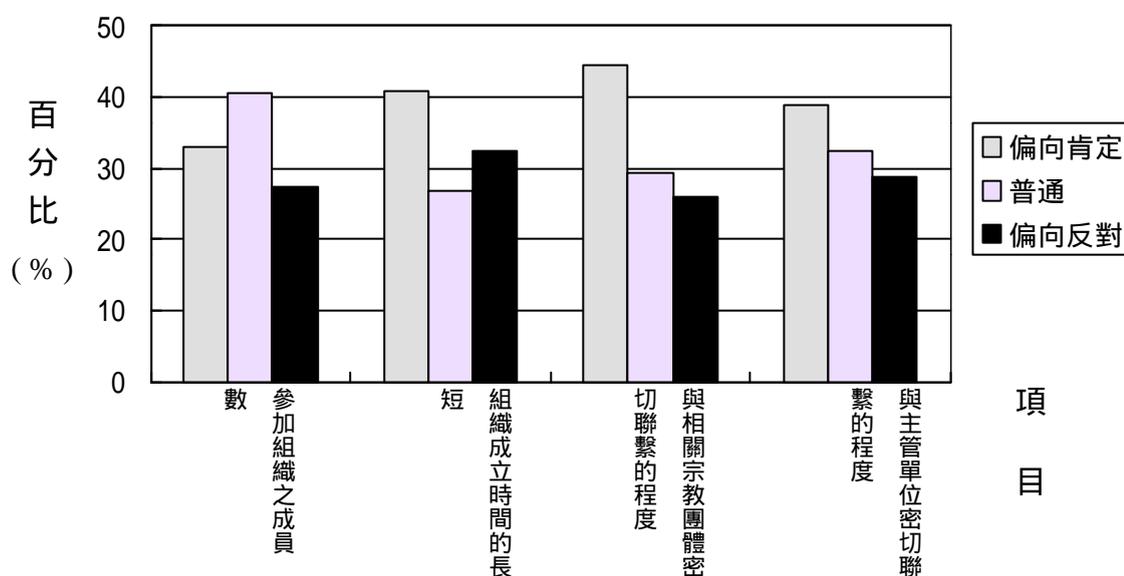


圖 4-2-7 外部關係人與組織統計圖

#### (八) 組織義工的實質貢獻 (見表 4-2-8、圖 4-2-8)

1、義工的人數：有近五成的佛教團體肯定其擁有眾多對組織有實質貢獻的義工，其中非常同意與同意各為 19.11 %與 26.75 %，普通為 29.30 %，而持反對的態度為少數，不同意與非常不同意各為 14.01 %與 10.83 %；顯示各佛教團體內的成員多由義工組成，因為義工們信仰佛教、認同組織，必然會盡力參與組織事務與活動，且願意提供任何幫忙。

2、義工的素質：有五成的佛教團體肯定義工的素質對組織有高度的貢獻，其中

非常同意與同意各為 17.20 %與 32.48 %，普通為 30.57 %，而持反對的態度只占 19.74 %；與組織成員素質相同，各佛教團體內義工的素質都非常的平均，不是每個人的素質都非常的優秀，但是義工不像組織內成員，他們不受控制，組織較不能實際地掌握。

表 4-2-8 組織義工的實質貢獻統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、義工人員的人數	份數	30	42	46	22	17
	%	19.11	26.75	29.30	14.01	10.83
2、義工的素質	份數	27	51	48	25	6
	%	17.20	32.48	30.57	15.92	3.82

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

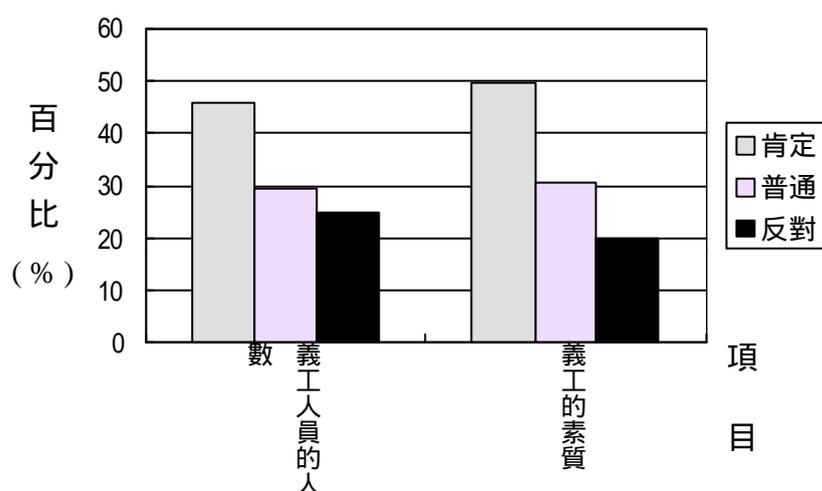


圖 4-2-8 組織義工的實質貢獻統計圖

#### (九) 執行的效率與效果 (見表 4-2-9、圖 4-2-9)

1、組織的社會知名度：各佛教團體擁有高度的社會知名程度，持肯定的態度較反對態度為多，各為 42.68 %與 30.57 %，而有 26.75 %持普通態度；顯示各佛教團體認為若自己對社會產生貢獻，組織的知名度自然會展開。

2、業務運作與設立宗旨的符合程度：有近六成的佛教團體肯定業務的運作與原先設立宗旨互相吻合，其中非常同意與同意各為 24.20 %與 31.85 %，普通為

21.60 %，而持反對態度占 22.29 %；顯示各佛教團體設立的宗旨能夠被其信眾所接納，組織的業務自然容易推展。

3、平均每人的服務成本：有四成一的佛教團體反對活動花費的平均每人服務成本非常高，其中不同意與非常不同意各為 27.39 %與 14.01 %，而肯定與普通各為 24.21 %與 34.39 %。

4、實際結果與原計劃是否符合：多數的佛教團體肯定事務與活動的實際執行結果與原先計劃完全相符，其中同意與普通居多分別為 33.76 %與 27.39 %，非常同意次之為 19.11 %，不同意與非常不同意各為 13.38 %與 6.37 %；顯示佛教團體內的各項事務或活動只要事前充分的計劃，就能產生令人滿意的執行結果。

5、服務對象是否能得到滿足：有六成的佛教團體肯定其所舉辦的活動完全能滿足服務對象的需求，其中非常同意與同意各為 17.20 %與 42.68%，普通為 26.11 %，而反對為少數只占 14.01 %；顯示各佛教團體盡力辦好每項活動，使參與活動的人都能滿載而歸。

## 二、結果分析（見表 4-2-10）

### （一）平均數分析

觀察表 4-2-10 台灣區佛教團體各項績效指標的平均數，表中前三分之一共計十三項指標，主要分屬於下列五大類：1、工作與活動具有的品質，及對社會的貢獻與影響；2、組織明確的理念與長遠的目標，及具有的前瞻性；3、組織的運作結果與宗旨的相符程度；4、組織對社會功能的影響，及成員對組織的認同；與 5、完備與合法的帳冊資料。其中前三大類代表各佛教團體殷切期望組織提供的服務與活動，能帶給社會實質的貢獻，這亦是非營利組織與營利組織最大的不同點。第四大類代表各佛教團體在社會的表現及其成員對組織的認同，與組織運作成果的好壞有直接關係。第五大類代表各佛教團體遵守政府法令的規範與管理，整理具完備、且隨時可提供政府查核與社會檢驗的合法帳冊資料。

表 4-2-9 執行的效率與效果統計表

項 目		非常同意	同 意	普 通	不 同 意	非常不同意
1、社會知名程度	份數	27	40	42	26	22
	%	17.20	25.48	26.75	16.56	14.01
2、業務之運作是否與設立宗旨相符	份數	38	50	34	29	6
	%	24.20	31.85	21.66	18.47	3.82
3、平均每人服務成本	份數	8	30	54	43	22
	%	5.10	19.11	34.39	27.39	14.01
4、實際執行情形是否和原訂計劃相符合	份數	30	53	43	21	10
	%	19.11	33.76	27.39	13.38	6.37
5、服務對象的實際需要是否得到滿足	份數	27	67	41	12	10
	%	17.20	42.68	26.11	7.64	6.37

備 註：有效回收問卷總數為 157 份，百分比總和為 100 %。

資料來源：本研究整理。

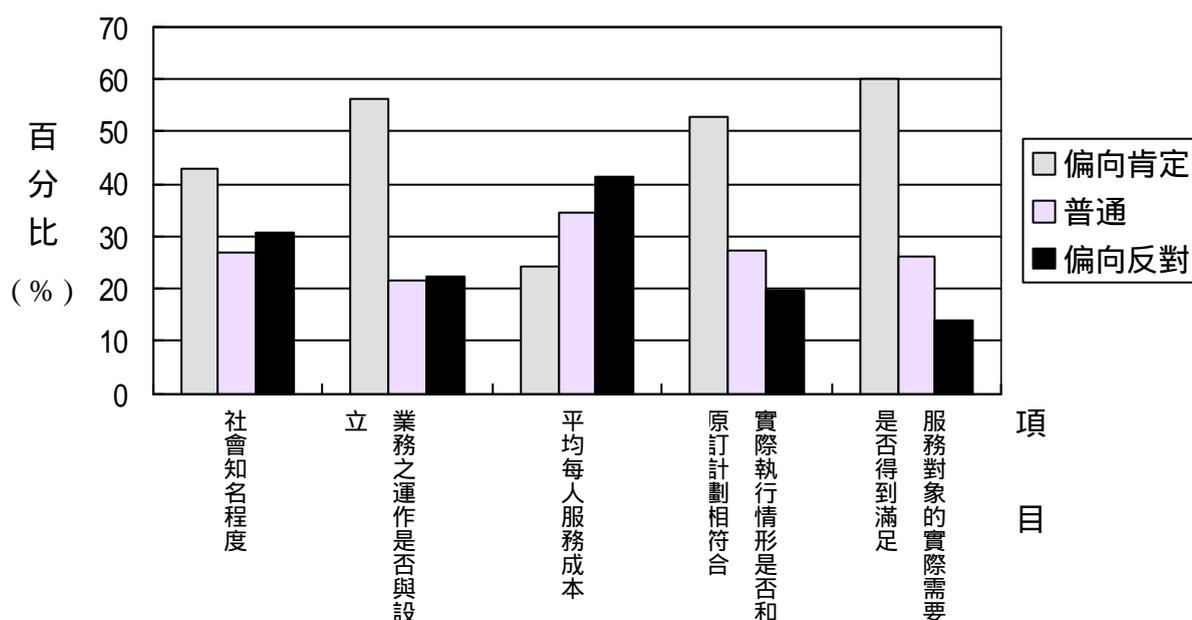


圖 4-2-9 執行的效率與效果統計圖

而表 4-2-10 中平均數的排序，居於後三分之一的績效指標，亦可大致分為：

- 1、組織舉辦活動的量化因素，包含活動的數量與舉辦頻率、參與活動的人數與成長、服務與活動投入的平均每人成本等；
- 2、組織內部可量化的因素，包括參與組織的成員人數、擁有專職人員數、資金的數額及孳息的多寡等；
- 3、社會對組織的認同，包含組織的社會知名度與成立時間、媒體的曝光率、與政府主管機

關的密切聯繫等。

第一類組織舉辦活動的量化因素，與前述服務和活動的高品質成強烈的對比，各佛教團體的活動次數並不是相當多，然而其要求活動與服務所呈現出的品質卻是高的；探究各佛教團體內的服務或活動品質不易隨其數量成長的原因，可能是組織的成員素質不同，及成員對組織的理念認同與了解不同有關。而平均每人服務的成本被列為第 37 項，可能與各佛教團體企求其提供的服務或舉辦的活動，能產生較高的社會收益，故不用太在意所付出的成本。

第二類組織內可量化的因素，參與組織的成員數、成員數的成長、組織內擁有的專職人員數，皆列為績效指標排序的後三分之一，顯示各佛教團體並不認同組織擁有人數的多寡，或人數成長的高低與績效具有關聯性，而認為內部所有成員素質的成長是較具意義的（組織義工與成員素質的成長被列為前三分之一）；而社會上提供的專才不足與各佛教團體由義工主動奉獻居多，所以各佛教團體內擁有的專職人員並不多。此外，資金的數額與孳息的多寡，被列為最後兩項（第 38、39 項），這可能是各佛教團體本身已有穩定的財務來源，包括信徒自願捐贈（如福田箱）活動收入，或公益團體的支助，且日常開銷原本就不多有關。

各佛教團體在社會的知名程度、成立時間、在媒體的曝光率，皆排列在後三分之一，分居第 25 項、第 29 項與第 36 項，所以社會大眾對於佛教團體的認識，需要更具體且客觀的資訊來判斷。而與政府主管機關密切聯繫的程度被列為第 26 項，顯示佛教團體只是盡力做好政府主管機關要求的事項，而互動關係並不密切。

## （二）標準差分析

觀察表 4-2-10 中，台灣區佛教團體各項績效指標的標準差，全部三十九項績效指標皆在 1 之上，顯示各佛教團體對於績效指標的看法並不一致；然而，介於 1 與 1.2 之間的績效指標屬多數共十五項，已超過三分之一，故大部分的績效指標對台灣區佛教團體而言仍是有助益的。本研究認為，由於目前台灣地區佛

教團體的規模或大或小，服務的宗旨與目標不同，及各團體擁有較少的法師數、眾多的信眾數，主要的工作都集中於少數的法師或在家居士身上，且組織內每位成員的素質不同等因素，這可能是各佛教團體對績效指標的看法差異性較大的原因。

表 4-2-10 各項績效指標的平均數與標準差排序

題號	各項績效指標	平均數	排序	標準差
2-3	工作及活動對社會的貢獻	4.0839	1	1.1398
2-5	明確的理念	4.049	2	1.205
6-1	帳冊是否完備及合法	3.993	3	1.3221
3-5	成員對組織的認同	3.979	4	1.1152
2-4	目標及未來工作的前瞻性	3.979	5	1.1885
6-4	服務品質	3.9301	6	1.2147
9-5	服務對象的實際需要是否得到滿足	3.9161	7	1.1739
3-9	資源是否有效運用於最需要的人	3.8951	8	1.1803
2-6	組織的發展潛力	3.8951	9	1.1863
9-2	業務之運作是否與設立宗旨相符	3.8881	10	1.2667
6-3	長遠的宗旨	3.8811	11	1.3528
4-4	參與組織活動人次的多寡	3.8462	12	1.1978
2-2	對組織所盼望達到功能的影響範圍	3.8182	13	1.3722
9-4	實際執行情形是否和原訂計劃相符合	3.7972	14	1.2418
3-4	健全的組織章程	3.7692	15	1.1205
8-2	義工的素質	3.7692	16	1.1757
3-7	組織結構是否健全	3.7483	17	1.238
2-1	所舉辦活動的品質	3.7063	18	1.3054
5-3	健全的財務制度	3.6713	19	1.3948
3-2	成員素質的成長	3.6504	20	1.1103
7-3	與相關公益團體密切聯繫的程度	3.6154	21	1.2583
8-1	義工人員的人數	3.6154	22	1.3396
3-6	內部作業的品質	3.6014	23	1.3605
3-1	成員素質	3.5804	24	1.1142
9-1	社會的知名程度	3.4615	25	1.3873
7-4	與主管單位密切聯繫的程度	3.4266	26	1.22
4-2	成員人數的成長	3.4266	27	1.2654
4-5	活動次數的成長	3.4126	28	1.2152
7-2	組織成立時間的長短	3.4056	29	1.3912

6-2	對組織所盼望達到功能的影響深度	3.3971	30	1.3201
4-3	參與組織活動人次的成長	3.3916	31	1.2647
3-8	健全的董監事會	3.3706	32	1.1998
7-1	參加組織之成員數	3.3007	33	1.1945
3-3	是否有專職人員	3.2308	34	1.0665
4-1	舉辦活動的頻率	3.2028	35	1.3235
6-5	在媒體上的曝光率	3.1748	36	1.3783
9-3	平均每人服務成本	3.007	37	1.1676
5-1	資金數額的多寡	2.9021	38	1.2462
5-2	資金孳息的多寡	2.8252	39	1.2344

資料來源：本研究整理。

備註：權值 5 代表非常同意；權值 4 代表同意；權值 3 代表普通；權值 2 代表不同意；權值 1 代表非常不同意。