

第三節 運作績效相對重要性分析

本節主要是運用「多屬性決策分析法」(A.H.P.法)來比較台灣區佛教團體對績效評估項目權重分配的情形。

一、影響「團體運作績效」因素的方面

影響台灣區佛教團體運作績效的因素分為四項，分別為「組織的運作」、「組織對社會的貢獻」、「組織與服務對象的互動關係」及「組織的運作結果與義工貢獻」等因素。將所有問卷影響運作績效因素的數據經幾何平均數的計算，可以得到表 4-3-1 的成偶對比矩陣，再經 A.H.P 法的運算可得到各個績效因素的優先向量。

表 4-3-1 影響台灣區佛教團體運作績效因素成偶對比矩陣

成偶對比矩陣	組織的運作	組織對社會的貢獻	組織與服務對象的互動關係	組織的運作結果與義工貢獻
組織的運作	1.000	4.057	2.941	1.411
組織對社會的貢獻	0.246	1.000	1.585	0.493
組織與服務對象的互動關係	0.340	0.631	1.000	0.651
組織的運作結果與義工貢獻	0.709	2.028	1.536	1.000

$$\lambda_{\max} = 4.086, \quad C.I = 0.029, \quad C.R = 0.032$$

層級一致性比率 $C.R = 0.032$ 小於 0.1，符合 Satty 之一致性檢定的要求，故第一層級中的各項因素之權數值可視為合理。因此，影響團體運作績效的各項因素的權數為表 4-3-2；由表 4-3-2 觀之，影響台灣區佛教團體運作績效的各項因素之權重是以「組織的運作」因素為最重要，其次分別為「組織的運作結果與義工貢獻」因素、「組織對社會的貢獻」因素，及「組織與服務對象的互動關係」因素。

表 4-3-2 影響台灣區佛教團體運作績效因素權重順序表

項 目	組織的運作	組織的運作結果 與義工貢獻	組織對社會 的貢獻	組織與服務對象 的互動關係
權 重	0.448	0.270	0.147	0.135
順 序	1	2	3	4

二、影響團體運作績效的各項評估因素的分析

本研究中影響台灣區佛教團體運作績效的因素有四項，而從這四項延伸的績效評估因素供有九項。以下係運用 A.H.P 法分析九個績效評估因素：

(一) 影響「組織的運作」的各項因素

影響組織的運作之因素計有「組織的內部現況」、「財務狀況」及「與外部團體的關係」等三項績效評估因素，先將所有問卷經過幾何平均數計算，可以得到表 4-3-3 的成偶比對矩陣。再經 A.H.P.法的運算可得到各績效評估因素的優先向量。

表 4-3-3 「組織的運作」的各項因素成偶比對矩陣

成偶對比矩陣	組織的內部現況	財務狀況	與外部團體的關係
組織的內部現況	1.000	3.365	4.077
財務狀況	0.297	1.000	3.231
與外部團體的關係	0.245	0.311	1.000

$$\max = 3.108, C.I = 0.053934, C.R = 0.09$$

層級一致性比率 C.R = 0.09 小於 0.1，符合 Satty 之一致性檢定的要求，故第二層級中影響「組織的運作」的各績效評估因素之權數值可視為合理。因此，「組織的運作」的各項績效評估因素之參考權數為表 4-3-4：

表 4-3-4 「組織的運作」的各項因素權重順序表

項 目	組織的內部現況	財務狀況	與外部團體的關係
權 重	0.629	0.259	0.111
順 序	1	2	3

由表 4-3-4 觀之，在影響組織的運作之各項績效評估因素中，最重要的是「組織的內部現況」，「財務狀況」次之，最不重要的是「與外部團體的關係」。

(二) 影響「組織對社會的貢獻」的各項因素

影響組織對社會貢獻度共有二項績效評估因素，分別為「組織的理念與目標」及「對社會的實質貢獻」，先將所有問卷經過幾何平均數計算，可以得到表 4-3-5 的成偶比對矩陣。再經 A.H.P.法的運算可得到各績效評估因素的優先向量。

表 4-3-5 「組織對社會的貢獻」的各項因素成偶比對矩陣

成偶對比矩陣	組織的理念與目標	對社會的實質貢獻
組織的理念與目標	1.000	2.560
對社會的實質貢獻	0.391	1.000

$$\max = 2.000, C.I = 0, C.R = -$$

而「組織對社會的貢獻」的各項績效評估因素之參考權數為表 4-3-6：

表 4-3-6 「組織對社會的貢獻」的各項因素權重順序表

項 目	組織的理念與目標	對社會的實質貢獻
權 重	0.719	0.281
順 序	1	2

由表 4-3-6 觀之，在影響組織對社會的貢獻之各項績效評估因素中，最重要的是「組織的理念與目標」，而「對社會的實質貢獻」是不重要的。

(三) 影響「組織與服務對象的互動關係」的各項因素

影響組織與服務對象的互動關係共有二項績效評估因素，分別為「活動的數量」及「外部關係人對組織的支持」，先將所有問卷經過幾何平均數計算，可以得到表 4-3-7 的成偶比對矩陣。再經 A.H.P.法的運算可得到各項績效評估因素的優先向量。

表 4-3-7 「組織與服務對象的互動關係」
的各項因素成偶比對矩陣

成偶對比矩陣	活動的數量	外部關係人對組織的支持
活動的數量	1.000	1.293
外部關係人對組織的支持	0.774	1.000

$$\max = 2.000, C.I = 0, C.R = -$$

而影響「組織與服務對象的互動關係」的各項績效評估因素之參考權數為表 4-3-8：

表 4-3-8 「組織與服務對象的互動關係」
的各項因素權重順序表

項目	外部關係人對組織的支持	活動的數量
權重	0.564	0.436
順序	1	2

由表 4-3-8 觀之，在影響組織與服務對象互動關係之各項績效評估因素中，最重要的是「外部關係人對組織的支持」，而「活動的數量」是最不重要的。

(四) 影響「組織的運作結果與義工貢獻」的各項因素

影響組織的運作結果與義工貢獻共有二項績效評估因素，分別為「執行的效率與效果」及「組織義工的實質貢獻」，先將所有問卷經過幾何平均數計算，可以得到表 4-3-9 的成偶比對矩陣。再經 A.H.P.法的運算可得到各項績效評估因素的優先向量。

表 4-3-9 「組織的運作結果與義工貢獻」

的各項因素成偶比對矩陣

成偶對比矩陣	執行的效率與效果	組織義工的實質貢獻
執行的效率與效果	1.000	4.202
組織義工的實質貢獻	0.208	1.000

$$\max = 2.000, C.I = 0, C.R = -$$

而影響「組織的運作結果與義工貢獻」的各項績效評估因素之參考權數為表

4-3-10 :

表 4-3-10 「組織的運作結果與義工貢獻」
的各項因素權重順序表

項 目	執行的效率與效果	組織義工的實質貢獻
權 重	0.808	0.192
順 序	1	2

由表 4-3-10 觀之，在影響組織的運作結果與義工貢獻之各項績效評估因素中，最重要的是「執行的效率與效果」，而「組織義工的實質貢獻」是最不重要的。

三、整體層級一致性 (Consistency Ratio of Hierarchy, C.R.H) 檢定

整體層級一致性檢定，主要係以整體層級之一致性比率 C.R.H 之數值來判定整體層級架構中，各層面內績效評估因素的相對重要性是否有矛盾現象產生。若 C.R.H 值小於 0.1，則表示整個層級一致性可接受，而各項績效評估因素權重則合理。整個層級一致性比率 C.R.H 的算法為整體層級一致性指標 (Consistency Index of Hierarchy, C.I.H) 除以隨機指標 (Random Index of Hierarchy, R.I.H) 之結果。整體層級一致性的計算如下：

$$C.I.H. = 0.029 + \begin{vmatrix} 0.448 & 0.147 & 0.135 & 0.270 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 0.053934 \\ 0 \\ 0 \\ 0 \end{vmatrix} = 0.05316$$

$$\begin{vmatrix} 0.58 \end{vmatrix}$$

$$R.I.H. = 0.9 + \begin{vmatrix} 0.448 & 0.147 & 0.135 & 0.270 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 0 \\ 0 \\ 0 \end{vmatrix} = 1.15984$$

$$C.R.H. = C.I.H. / R.I.H. = 0.05316 / 1.15984 = 0.04583$$

整個層級一致性比率 C.R.H.為 0.04583 小於 0.1，表示整體層級一致性可以接受，所求得各層級績效評估因素的相對權數可信度相當高，具代表性。

四、台灣區佛教團體運作績效因素的權重分配彙總

根據以上計算後，可以將各項績效評估因素的權重彙總成如表 4-3-11。

表 4-3-11 台灣區佛教團體運作績效因素的權重分配

績效評估因素	順序	績效評估細因素	權重%	整體順序
組織的運作 44.8 %	1	內部的現況	28.2	1
	2	財務狀況	11.6	3
	3	與外部團體的關係	5.0	8
組織對社會的貢獻度 14.7 %	1	組織的理念與目標	10.6	4
	2	對社會的實質貢獻	4.1	9
組織與服務對象 的互動關係 13.5 %	1	活動的數量	7.6	5
	2	利害關係人對組織的支持	5.9	6
組織的運作結果 與義工貢獻 27.0 %	1	組織的運作結果	21.8	2
	2	組織義工的實質貢獻	5.2	7

由表 4-3-11 可以看出，目前影響台灣區佛教團體運作績效的因素以「組織的運作」因素較為重要，占全部權重的 44.8%，其次依序為「組織的運作結果與義工貢獻」、「組織對社會的貢獻度」及「組織與服務對象的互動關係」，而所占全部的權重分別為 27.0%、14.7%及 13.5%。

在各項績效評估因素中，組織的運作內的「內部的現況」因素是最重要的一

項，占總權重的 28.2 %，其次是「財務狀況」及「與外部團體的關係」，分別占 11.6 %及 5.0 %。而在組織對社會的貢獻度內，則是以「組織的理念與目標」因素為最重要，權重為 10.6 %，其次為「對社會的實質貢獻」因素只占 4.1 %。在組織與服務對象的互動關係內，則是以「活動的數量」因素為最重要，權重為 7.6 %，其次為「利害關係人對組織的支持」因素只占 5.9 %。在組織的運作結果與義工貢獻內，則是以「組織的運作結果」因素為最重要，權重為 21.8 %，其次為「組織義工的實質貢獻」因素只占 5.2 %。

此外，由表 4-3-11 可看出目前台灣區佛教團體採用的績效評估指標依序為「內部的現況」、「組織的運作結果」、「財務狀況」、「組織的理念與目標」、「活動的數量」、「利害關係人對組織的支持」、「組織義工的實質貢獻」、「與外部團體的關係」及「對社會的實質貢獻」。