

## 第五章 結論與建議

### 第一節 結 論

經由本研究調查結果分析與討論，可得到下列結論：

一、目前台灣境內多數的佛教團體肯定組織運作績效的現況，且認同組織內部一定要有運作績效的評估準則，但是各佛教團體對於績效的衡量並沒有一致性的標準。

二、就目前實際狀況而言（見表 4-2-10），台灣區佛教團體較肯定的前六項績效指標依序為：（一）工作及活動對社會的貢獻；（二）明確的理念；（三）帳冊是否完備及合法；（四）成員對組織的認同；（五）目標及未來工作的前瞻性；以及（六）服務品質。而較不受到重視的後六項績效指標依序為：（一）是否有專職人員；（二）舉辦活動的頻率；（三）在媒體上的曝光率；（四）平均每人的服務成本；（五）資金數額的多寡；以及（六）資金孳息的多寡。

三、若只考慮「影響團體運作績效的因素」方面，目前影響台灣區佛教團體運作績效的四項因素中，組織的運作是權數較高的因素，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，以及組織與服務對象的互動關係。

四、雖然影響團體運作績效的因素方面以「組織的運作」因素的權數較高，但若考慮影響台灣區佛教團體的九項運作績效因素，權數較高的前兩項分別為內部的現況與組織的運作結果（屬「組織的運作結果與義工貢獻」因素），其次依序為：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，以及對社會的實質貢獻。

五、理論上，非營利組織提供的服務應用於社會上最需要的人，且服務品質應達到至善，讓其存在於社會的意義與目的增加，能夠對社會產生實質的貢獻；但從影響各佛教團體的運作績效因素之多屬性決策分析（A.H.P.法）中卻發現，「對社會的實質貢獻」此一因素的重要性卻是排名在後，因此，佛教團體有必要檢討其原因所在。

## 第二節 建議

茲根據本研究提出下列建議，期望能提供台灣區佛教團體與後續研究者參考。

### 一、對台灣區佛教團體的建議

（一）由於台灣區多數佛教團體較不在意外界給予組織的評價，因此組織本身運作績效的診斷與衡量更相形重要；另一方面，各佛教團體所獲得的資源因組織的規模、成員的素質等因素的不同而有所差異；此外，佛教團體所提供的服務與舉辦的活動，對社會大眾能產生普遍性的影響。所以，對於組織內外環境各類關係人的感受與想法，若能採更開放的角度加以思索與考量，相信佛教團體的工作一定可以順利進行，對社會的貢獻亦可以增加。

（二）本研究應用多屬性決策分析法於組織的運作績效評估，將可獲得的效益彙整如下，以提供佛教團體：

- 1、可將績效評估項目加以層級結構化，易於了解與使用。
- 2、透過多屬性決策分析法簡易的計算可以使佛教團體的管理者容易得到各績效評估項目的權重，並可方便其進行績效評估。
- 3、各評估項目的權重分配，係以科學方法決定，且植基於先前學者所做的研究之上，故得到的評估權重較能符合佛教團體的績效評估。

4、各評估項目的權重比列有一定的分配，配合佛教團體組織的特性與需求，藉以引導佛教團體的所有成員朝最佳績效表現。

## 二、對後續研究者的建議

(一)由於本研究對於佛教團體運作績效指標的探討，屬於初步的探索性研究。建議後續的研究者縮小研究的範圍，將研究主題細部化，使研究對象的差異性能夠更加顯現。

(二)由於本研究是針對台灣區整體佛教界採抽樣方式來進行績效評估的分析，所得到的結果並非完全適用於每個佛教團體。因為績效評估的項目，會依各個佛教團體的規模、經營理念與宗旨、服務對象及組織文化的不同而有所差異。建議後續的研究者可從此方向來研究，以個別的佛教團體來訂定其績效評估的標準，並探討佛教團體內部的上層負責人、管理者與信眾之間，與績效評估準則間的關係，及在認知上的差異性。

(三)由於組織在進行績效評估時，常會受到評估者個人的偏好、偏見與評估技術上的的困難，而發生一些偏誤，例如月暈效果、刻板印象，或集中趨勢等偏誤。建議後續研究者可從此方面進行研究，先訂定出個別佛教團體的績效評估制度，在依此制度來進行整體性的績效評估，檢視組織的績效評估者是否會發生上述的偏誤。