

## 四、官僚制度特徵

### (一)依法行使職權：

#### 1. 意義：

藉由嚴格的法規控制，使組織成員具有其固定職責，使成員的權利與義務皆可以在相關規定中尋得。

#### 2. 目的：使文官可以依法行政，預防事權不清。

### (二)層級節制：

#### 1. 意義：

依組織內部位階的高低，規定成員的命令與服從關係，使組織成員對單一主管順服，以貫徹組織命令，建立彼此的職務關係。

#### 2. 目的：利於指揮，貫徹命令，使組織成爲統一、完整的整體。

## 概念補充

### ◆控制幅度 (Span of Control)

#### 1. 意義：

組織中單一主管可以直接掌握、監督的部屬人數。

#### 2. 控制幅度與組織層級之關係：

在一個組織當中，成員人數固定，當控制幅度越大，組織層級越少，組織呈現扁平狀態；若當控制幅度越小，組織層級越多，組織呈現高金字塔狀態，故控制幅度和組織層級呈現反比。

#### 3. 影響控制幅度的因素：

(1)依據紐曼 (W. H. Newman) 的看法，下列因素是影響控制幅度最直接主要的因素：

- ①「對監督工作所花費的時間」越多則控制幅度應越小，反之則越大。
- ②「對監督工作的複雜性與重要」而言，若越複雜與重要則控制幅度應越小，反之則越大。
- ③「工作的反覆性」越高則控制幅度應越大，反之則越小。
- ④「部屬的能力」越好則控制幅度應越大，反之則越小。
- ⑤「權責的劃分程度」越清楚則控制幅度越大，反之則越小。

⑥「幕僚的襄助」而言，若幕僚能力越好則控制幅度越大，反之則越小。

(2)除了上述因素之外，還有其他因素亦會對控制幅度產生影響：

①部屬的教育程度：

當部屬的教育程度越高，代表部屬處理事務的能力越強，不需要過多的指導即可達成目標，則控制幅度應越大；反之當部屬教育程度越低，處理事務的能力較弱，則需要主管多多的指導，則控制幅度應越小。

②授權的程度：

授權的程度必須看主管給予部屬多少權利而定，當主管給部屬的授權範圍越大，則控制幅度應越大；反之當主管給部屬的授權範圍越小，則控制幅度就越小。

③組織目標：

當組織目標明確，成員均有所了解，便可讓成員以自由的方式達到組織的目標，則控制幅度應越大，反之當組織目標模糊，需要主管不斷的指導，則控制幅度應越小。

④傳達指令：

當傳達指令越清楚，部屬可以明確了解，其便可直接依照主管命令行是，則控制幅度應越大；反之當傳達指令越模糊，部屬必須凡事都向主管請益，主管也必須花費心力加以說明，故控制幅度應越小。

.....☆☆  
(三)對事不對人：

1. 意義：

組織成員間依據法規行事，管理過程不涉及個人情感之愛憎、好惡。

2. 目的：破除人情，減少舞弊。

(四)理性專業的分工：

1. 意義：

各項職務，按組織成員之專長進行分工，成員的工作範圍與權責必須以法規明文規定。

2. 目的：以專業促成效率。

(五)永業化：

1. 意義：

成員的選用以自由契約方式為主，但除非人員犯錯得依法免職，否則組織不能任意單方終止契約關係。

2. 目的：提供文官身分保障。

(六)固定薪資給付：

1. 意義：

組織成員地位、年資、薪俸、升遷，依據法律明文規定。

2. 目的：同工同酬，確保公平性。

## 五、官僚制度的缺失

官僚制度存在於各個公、私部門當中，其具有一定的效用，相對也帶來一定的弊病，使得往後許多學者紛紛提出建議，要來改善官僚制。

(一)依法行使職權：

使組織成員受到法規的限制，而使得行事僵化，不知變通，導致目標錯置的情況。

### 概念補充

◆目標錯置 (displacement of goal)

1. 提出者：毛頓 (Robert Merton)。

2. 意義：

主要用以批評官僚制。係指在官僚制底下，因為強調依法行使職權，造成組織成員錯把遵守法規視為最重要的工作，忽略行政真正的需求。

(二)層級節制：

造成上下權力不對等的關係，缺乏參與機制，不民主的情況。亦使得上級以嚴密的手段監控下級，下級以陽奉陰違、敷衍了事表達不滿。

(三)對事不對人：

造成成員之間的不信任感，組織缺乏凝聚力。

(四)理性專業的分工：

係指成員依照專業分工，易造成專業主義（professionalism），使得在專業分工之下，分化組織部門，導致各部門基於本位的思考方式，無法接納他人意見，而侷限在自我的框架之中，不易與其他部門合作；專業分工也可能導致「訓練有素的無能」，在其所屬環境內具有好的表現，一旦環境改變，即無法適應。

### 概念補充

#### ◆鐵的牢籠（Iron Cage）

韋伯指出，若社會上組織過度官僚化，將會導致專業宰制的狀況，所有事情將會以專家為意見，排除公眾的參與，使得一般公民限於「鐵一般的牢籠（Iron Cage）」，造成公民無形中的限制。

#### (五)永業化：

導致成員過於安逸，失去奮鬥、進步的精神，缺乏競爭性。

#### (六)固定薪資給付：

以年資、地位作為敘薪標準，使得成員缺乏追求績效的動力。

### ● 考題觀摩

- |  |     |
|--|-----|
| 1. 韋伯（M. Weber）所建構的「理想型官僚制度」具備下列何種特性？ (A)認知差異 (B)相互尊重 (C)公民意識 (D)對事不對人。  | (D) |
| 2. 行政機關的人力組成結構，應該具備社會上各種人口的組合特性，以便反映出社會多元性的思維和偏好，這是何種科層（官僚）體制的表現？ (A)系統性科層體制 (B)治理性科層體制 (C)專業性科層體制 (D)代表性科層體制。 | (D) |
| 3. 韋伯（M. Weber）認為現代化的組織會朝向何種模式發展？ (A)人性化組織 (B)資訊化組織 (C)家族化組織 (D)科層化組織。   | (D) |
| 4. 莫頓（R. K. Merton）認為韋伯（M. Weber）官僚制度的反功能為何？ (A)目標的錯置 (B)非人情取向 (C)紀律性服從 (D)專業的資格。                              | (A) |