

# 系統研究法 的組織理論 之分析

彭文賢・著



---

# 系統研究法的組織理論之分析

---

彭文賢・著

# 系統研究法的組織理論之分析

69. 6. 0406

中華民國六十九年六月初版

定價：新臺幣二〇〇元

保有版權・翻印必究

著 者 彭 文 賢  
發 行 人 王 必 成

出版者 聯經出版事業公司  
臺北市忠孝東路四段 555 號  
電 話：7074151・3940137  
郵政劃撥帳戶第 100559 號

行政院新聞局出版事業登記證局版台業字第0130號

• 57022 •

## 目 錄

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 緒 論                 | 1   |
| 第一章 先系統研究法時期組織理論的精義 | 7   |
| 第一節 韋柏官僚組織的理想型      | 7   |
| 第二節 功能學派的辯證模型       | 12  |
| 第三節 科學管理學派的機械型      | 17  |
| 第四節 人群關係的組織理論       | 24  |
| 第五節 決策研究法的組織理論      | 31  |
| 第二章 先系統研究法時期組織理論的檢討 | 39  |
| 第一節 現代組織環境的變遷       | 40  |
| 第二節 先系統研究法組織理論的偏跛   | 46  |
| 第三節 系統研究法組織理論的時代需求  | 62  |
| 第三章 系統研究法組織理論的模式    | 71  |
| 第一節 系統研究法的基本概念      | 71  |
| 第二節 社會的系統模式         | 94  |
| 第三節 社會—技術的系統模式      | 104 |
| 第四節 整合性的系統模式        | 118 |
| 第四章 系統模式下組織理論的剖析    | 127 |
| 第一節 組織系統的輸入與輸出      | 130 |
| 第二節 組織系統的轉換過程       | 141 |
| 第三節 組織系統的反饋與修正      | 156 |
| 第四節 系統模式下組織理論的其他特質  | 162 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第五章 系統研究法與組織規劃      | 169 |
| 第一節 系統規劃的概念模式       | 170 |
| 第二節 系統規劃的程序與方法      | 186 |
| 第三節 系統規劃產生前後的比較     | 199 |
| 第六章 系統研究法與組織領導      | 205 |
| 第一節 系統領導的概念模式       | 207 |
| 第二節 系統領導的程序與方法      | 221 |
| 第三節 系統領導產生前後的比較     | 228 |
| 第七章 系統研究法與組織控制      | 237 |
| 第一節 系統控制的概念模式       | 240 |
| 第二節 系統控制的程序與方法      | 255 |
| 第三節 系統控制產生前後的比較     | 263 |
| 第八章 系統研究法組織理論的評價與展望 | 269 |
| 第一節 系統研究法組織理論的優異性   | 269 |
| 第二節 系統研究法組織理論的滯礙難行性 | 274 |
| 第三節 未來的展望           | 285 |
| 結 論                 | 303 |
| 附 錄                 |     |
| 參考書目                | 309 |
| 人名對照表               | 321 |
| 專有名詞對照表             | 324 |

## 圖解目錄

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 圖解三A • 系統的層級性       | 79  |
| 圖解三B • 系統研究法之內涵     | 84  |
| 圖解三C • 系統的基本模式      | 85  |
| 圖解三D • 系統分析的模式      | 86  |
| 圖解三E • 理想系統的設計模式    | 91  |
| 圖解三F • 組織階層與環境之關係   | 101 |
| 圖解三G • 塔維斯多克的組織系統模式 | 109 |
| 圖解三H • 卡斯特的組織系統模式   | 111 |
| 圖解三I • 組織的整合系統模式    | 119 |
| 圖解四A • 組織的轉換過程(1)   | 131 |
| 圖解四B • 組織的轉換過程(2)   | 136 |
| 圖解四C • 組織的基本輸出項     | 138 |
| 圖解四D • 黑箱的概念        | 144 |
| 圖解四E • 組織的轉換過程(3)   | 150 |
| 圖解四F • 組織的轉換過程(4)   | 156 |
| 圖解四G • 政治系統的反饋模式    | 158 |
| 圖解四H • 機關組織的情報反饋系統  | 159 |
| 圖解四I • 組織的轉換過程(5)   | 162 |
| 圖解五A • 史亨納規劃模式      | 178 |
| 圖解五B • 史丹福研究所規劃模式   | 181 |
| 圖解五C • 總體規劃模式       | 185 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 圖解五 D • 目標的建立.....           | 191 |
| 圖解五 E • 政策的擬訂.....           | 194 |
| 圖解五 F • 短期和中程計劃的擬訂.....      | 196 |
| 圖解五 G • 執行細節的陳述.....         | 197 |
| 圖解五 H • 規劃程序的整體觀.....        | 198 |
| 圖解六 A • 面對面的組織型態.....        | 210 |
| 圖解六 B • 團體的組織型態.....         | 211 |
| 圖解六 C • 重疊團體的組織型態.....       | 211 |
| 圖解六 D • 里可的互動影響型態.....       | 212 |
| 圖解六 E • 系統一、二與系統四變數間的關係..... | 215 |
| 圖解六 F • 卡恩重疊角色組合模式.....      | 216 |
| 圖解六 G • 中心角色的領導模式.....       | 221 |
| 圖解六 H • 領導的過程.....           | 229 |
| 圖解七 A • 反饋迴路式與非反饋迴路式的控制..... | 241 |
| 圖解七 B • 長期規劃和控制過程的互動關係.....  | 242 |
| 圖解七 C • 組織的和系統的控制層次.....     | 246 |
| 圖解七 D • 控制的循環.....           | 256 |
| 圖解七 E • 控制過程的一般模式.....       | 257 |
| 圖表八 A • 系統組織理論的內涵.....       | 281 |

## 緒論

組織理論，係就有關組織的重要問題，提出一套有系統的看法或理解的方式，用以指出各種觀察組織行為的途徑，並就所得的資料進行分析與解釋；再就分析的結果，透視未來組織現象的可能演變而設法予以控制。換句話說，組織理論即是一種觀察、解釋、預測、或控制組織現象的概念架構。

組織現象出現甚早，自有人類的社會生活，可說就有組織現象的存在；但科學化的組織理論之形成，則是十九世紀末葉以後的產物<sup>①</sup>。在各式各樣的組織理論中，學者各本其研究旨趣，所處的時代背景，以及特有的生態環境而著書立說：如韋柏 (Max Weber) 的「官僚制度」(Bureaucracy)、泰勒 (Frederick W. Taylor) 的「科學管理」(Scientific Management)、古立克 (L.H. Gulick)、慕尼 (James D. Mooney)、雷利 (Alan C. Reiley) 和烏偉克 (L. Urwick) 等人的「行政管

---

① 韋柏 (Max Weber) 於一八八九年所完成的博士論文：「中世紀企業組織對歷史的貢獻」( *A Contribution to the History of Medieval Business Organization* )，是近代第一部有系統的論述組織理論的代表作。

理理論」(Administrative Management Theory)；浩桑研究(The Hawthorne Studies)的「人羣關係」(Human Relations)；巴納(Chester I. Barnard)和賽蒙(Herbert A. Simon)的「組織平衡理論」(The Equilibrium of Organization)；賽蒙的「決策理論」(Decision-making Theory)；麥哥理格(Douglas McGregor)的「整合原則」(Principles of Integration)；貝客(E.W. Bakke)和阿格魯思(Chris Argyris)的「融合理論」(Fusion Theory)；里可(Rensis Likert)的「管理新型態」(New Patterns of Management)，以及卡斯特(F.E. Kast)與勞仁衛格(J.E. Rosenzweig)等人的「系統研究法」(Systems Approach)…等。在這些先後出現的組織理論中，有些學者是從理性論(rationalism)與有機論(organicism)的觀點，將組織理論劃分為「理性模式」(rational model)和「自然系統模式」(natural system model)兩種<sup>②</sup>。

另外有些學者，則按理論發展的先後，大致將韋伯、泰勒、古立克、和烏偉克等的組織理論列入傳統或古典的組織理論，人

---

② 在政治和社會思想史中，很多理論是從理性論對有機論的兩分法，作為研究取向、解釋和立論的依據。在組織理論中應用此法作為研討者，以下列兩篇論文較為有名：

1. Alvin W. Gouldner's, "Organizational Analysis", in *Sociology Today: Problems and Prospects*, edited by Robert K. Merton, Leonard Brown, and Leonard S. Cottrell, Jr. (New York: The Free Press, 1959), pp. 400-427.
2. Sheldon S. Wolins, *Politics and Vision: Continuity and Innovation in Western Political Thought* (Boston: Houghton Mifflin Company, 1960) 一書的結論章，標題是 "The Age of Organization and the Sublimation of Politics".

羣關係學派稱為新古典學派，隨着人羣關係學派以後才發展的組織理論，則稱之為現代組織理論<sup>③</sup>。其他分法尚多<sup>④</sup>，不再列

- ③ 何第濟 (Billy J. Hodge) 與詹森 (Herbert J. Johnson) 合著『管理與組織行為』(*Management and Organizational Behavior*) 一書第二章，談到組織概念之演進時，將組織理論的演進分為：(一)古典學派 (Classical Doctrine)，(二)新古典學派 (Neo-Classical Doctrine)，及(三)現代組織理論 (Modern Organization)。

至於現代組織理論的代表人物，他們也列舉了下列幾位：

1. George C. Homans, *The Human Group*. 1950.
2. Chris Argyris, *Personality and Organization*. 1957.
3. James G. March and Herbert A. Simon, *Organizations*. 1958.
4. Stafford Beer, *Cybernetics and Management*. 1959.
5. Rensis Likert, *New Patterns of Management*. 1961.

See Billy J. Hodge and Herbert J. Johnson, *Management and Organizational Behavior: A Multidimensional Approach* (New York: John Wiley and Sons, Inc., 1970), Chapter 2.

- ④ 有關組織理論的分類法，學者常從不同的角度，提出各種不同的看法。例如：

西爾特 (Richard M. Cyert) 和馬奇 (James G. March)，將組織理論分為：社會理論，社會心理理論和管理理論。

卡斯特 (Fremont E. Kast) 與勞仁衛格 (James E. Rosenzweig) 則將組織理論的演進分成：(一)傳統理論時期：官僚制度、科學管理和行政管理；(二)修正時期：行為科學和管理科學；(三)現代理論：系統研究法。

布勞 (P.M. Blau) 在一九六八年所出版的「國際社會科學百科全書」(*International Encyclopedia of the Social Sciences*)，有關組織理論的闡述中，則將組織理論劃分為：官僚制度、政治及工業組織理論、非正式組織理論，以及組織的平衡系統理論。

此外，尚有學者將組織理論區分為：(一)傳統模式 (the classical model of organization)；(二)參與模式 (the participative model)；(三)認知模式 (cognitive model)；及(四)社會技術模式 (the social-technical model)。

關於這一問題，請參閱下列各文獻：

1. Richard M. Cyert and James G. March, *A Behavioral Theory of the Firm* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1963)
2. Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, *Organization and Management: A Systems Approach*, 2d. ed. (New York: McGraw-Hill Book Company, 1974), p. 97.

舉。但有一點必須強調的就是：無論是從時間上的分類，抑或是從學派間特質的分類，都是無法令人滿意的。蓋今日的「現代理論」，必爲他日的「傳統或古典理論」；而今日的「古典理論」，俟至來日，必將無以爲名了。至於學派間特質的分類，更是難以截然的劃分，誠如何第濟 (Billy J. Hodge) 和詹森 (Herbert J. Johnson) 所說的：「各學派的思想，並不能很清晰的加以劃分。因爲彼此間在許多方面是重疊的，某一學派的學者，往往超越了本學派，而在不知不覺中對其他的學派也提供了貢獻。」<sup>⑤</sup>不過，假使能根據組織系統的開放或封閉的觀點，作爲學派間的劃分指標，上述問題，即不存在。因此，本文試圖植基於「系統研究法的採用與否」，作爲劃分組織理論的一個基準：凡是採用系統研究法來從事組織理論的探究者，稱之爲「系統研究法的組織理論」；至於在採用系統研究法之前的各種組織理論，則稱之爲「先系統研究法的組織理論」。前者即是本論文所要探討的重心。

系統研究法之應用於組織理論的探討，在本質上並不是一種新的技術，而是一種新的思考方式，可以看成爲一種管理哲學上的重大改變<sup>⑥</sup>。此一研究法的特點，乃是強調於組織目標的整體性、各個次級系統間的「協和一致性」(synergism)，以及組織與外在生態環境間的相互關係性(interrelationship)。此外，並肯定：任何一個組織，一旦達到了整合一致性之後，其績效將必然的大於各個分立部門的總和。

⑤ Billy J. Hodge and Herbert J. Johnson, *op. cit.*, p. 18.

⑥ Cf. Joel E. Ross, *Management by Information System* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1970), p. 2: "The systems approach to management, ... is not a new technique, but rather a new way of managerial life — a fundamental change in the philosophy of management."

在組織理論的發展過程中，以往的學者們大多將其注意力集中於個別局部性的問題，而未能着眼於整體的思考。但最近十餘年來，一方面由於工業技術及組織型態的重大與急速的變遷，迫使專家們認清了人羣組織與科技等外在環境因素間的相互依賴性，以及發展一套足以涵蓋這些相互依賴因素的理論及概念的重要性；另一方面更由於其他相關學科的發展，業已提出了各種新的思考方式：諸如單一因果關係的式微，以及多重相關、互動互賴、反饋作用、與自我均衡等新觀念的提出，更使得我們有能力去分析統觀各種複雜的系統，及其對於外在環境的關係。這些系統研究法的新概念，在在都對各種先系統研究法之組織理論的片面性研究方法，提出了挑戰，從而帶動了組織理論的研究邁入了新的紀元。此一新的發展方向，不僅可以涵蓋所有的組織理論，而且也可以幫助我們去解釋所有的組織理論。它在探討組織現象的概念架構上，確是一項突破性的進展，對於組織理論的研究，實是一項助益。因此引發了研究本文的動機。

本文的主要目的有二：一是透過對各種先系統組織理論的批判，來認識系統研究法組織理論的起源與發展，並對各種系統模式下的組織理論作一系列的討論。二是透過對系統組織理論的瞭解，進一步申論其對組織分析的影響，並對各項系統特質的真實性，作一評論性的分析。

在研究過程中，本文主要是採取圖書館研究法。在資料的取捨上，我們除了分析各種有關係系統研究法組織理論的原著之外，同時也參考了許多有關本課題的經驗性資料：包括學者們的研究報告、調查結果，以及有關理論印證的闡述部份。

本文合計約二十餘萬言，除了緒論及結論之外，全文共分八章。第一章屬於歷史性的探討，就各種先系統研究法時期組織理論的精義，作一描述性的說明。第二章則針對前章的論述，檢討其在現代組織環境中的適用性，並從而影射出系統研究法組織理

論的時代需求性。第三章是闡述系統研究法組織理論的模式。第四章則根據第三章的論述，作一剖析性的探討。第五、第六、及第七章，則分別就組織的規劃、領導與控制等三個面向，申論系統研究法所加諸於組織分析的影響。最後第八章則綜合所有的討論，除了縱論系統研究法之組織理論的優異性及其限制性之外，並對組織理論的未來展望作一提示性的透視。

## 第一章 先系統研究法時期組織理論的精義

現代組織理論的基本架構，絕大部份是從早期的許多論點衍生而來的。換句話說，系統研究法組織理論的產生，乃是針對傳統研究法的一種反動；然在其理論的建構過程中，又是在有意無意間、直接間接地接受了各種先系統組織理論的引導與影響。

各種先系統的組織理論，不僅在內容數量上極其可觀，而且在理論類型的劃分上也顯得非常的紛歧。本章自然無法將所有的「先系統學者的理論」兼容並包。因此，僅從方法論的角度，論列對於系統研究法組織理論的基本架構具有啓迪作用，而且也是被當前的學術界及實業界所公認具有代表性的下列五種：韋柏官僚組織的理想型、功能學派的辯證模型、科學管理學派的機械型、人羣關係學派的組織理論，以及決策研究法的組織理論。茲以五節論述之。

### 第一節 韋柏官僚組織的理想型

關於官僚組織的意義，以德國社會學家韋柏（Max Weber 1864-1920）的解說最為著名，而且也最常為人引用討論。韋柏是用「理想型」（ideal type）的方式來敘述官僚制度的特徵，

完全是憑其一些經驗的因素和邏輯的推論，再加上其智慧的想像所形成的一種概念結構<sup>①</sup>。此種理想型的組織型態，在現實社會中，不可能存在，它不是描寫現行某種官僚組織的實際情況，而是假想一個由發展而成熟且循理性原則運行的官僚制度，所應具有的特徵。依照他的看法，一個現代化的行政組織，至少應具有下列的各種特質：

- 1.高度的專業化分工。
- 2.層級節制的組織體系。此種體系，確定了人員間命令與服從的關係。
- 3.組織成員間的關係，係一「對事不對人的關係」(impersonal relationship)。
- 4.人員的選用，係根據個人的能力和技術知識。
- 5.明定人員的工作報酬，及其獎懲和升遷制度<sup>②</sup>。

此外，假使想進一步探討其他特質，並進而尋求其彼此間的關係時，那麼我們不難發現一個共同的、而且相當普及的要素，那就是整個組織的控制體系，皆植基於一連串的法規。而這些法規則是在擴大組織效率的目標下，根據技術知能所訂定的，用以規範組織的結構和運行的過程。韋柏說：「機關組織的根本意義，就是根據知能所作之一種控制的運行，其最大的特色，就是要達到高度的理性。」<sup>③</sup>

從這個觀點而言，則促使組織更趨於「官僚化」(bureau-

---

① Max Weber, *On the Methodology of the Social Science* (Glencoe, Illinois: Free Press, 1949), PP. 90-93.

② H. H. Gearth and C. Wright Mills (eds.), *From Max Weber: Essays in Sociology* (New York: Oxford University Press, 1946), PP.196-198.

③ Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, trans. by A. M. Henderson and T. Parsons (New York: Oxford University Press, 1947), P.311.

cratic) 的因素，並非單單在於各種法規的存在，而是繫於法規內容的素質。如衆所知，封建社會的行政，同樣是藉各種法規控制組織的行爲<sup>④</sup>。惟這些法規條文，並非依據於技術知能，也未透過理性的思考，它純是一種傳統的約束。這是二者之間最大區別的地方，在探討「理想型」組織型態時，對於上述觀點似不宜忽視。爲期對近代研究者所引用的各種特質，能有更爲清晰的瞭解，茲簡析於下。

### 一、層級節制的組織體系

根據韋柏理論而探討機關組織體系的學者，往往引用他的層級節制體系的特質，作爲他們研究機關組織官僚化程度的標準。例如小烏地 (Stanley Udy Jr.) 卽是抱著這一個觀點，企圖將任何一個具有三個層級以上權威體系的組織，一律稱爲「官僚化的組織」。另有一位學者，則不管層級節制的本質，到底在何種意義下始構成「官僚化」的特質，不分青紅皂白的將所有組織一概認爲具有官僚制度的特質<sup>⑤</sup>。此種引伸的情形，實已違背了韋柏的初衷。

事實上，就權威的層次來講，任何一個行政組織，皆具有某種程度的層級節制關係，即使是在封建型態下的行政組織裡，他

④ *Ibid.* P.322. 在韋柏的權威觀念中，認爲權威有三種來源，依次是(一)「超人的權威」(charismatic authority)；(二)「傳統的權威」(traditional authority)；及(三)「理性——法規的權威」(rational-legal authority)。傳統權威中，權威地位的取得，係受世襲傳統所限制，而權威地位的保持，亦仰賴於盲目和無條件的服從。在封建行政下，傳統文化使得統治權和繼承權成爲合法化。

⑤ M. Berger, *Bureaucracy and Society in Modern Egypt* (New Jersey: Princeton University Press, 1957), P.49.

們在層層的分封之下，對其封地采邑亦具有某種複雜的社會層級關係。但是，這兩種層級節制關係，在本質上是有差別的：根據韋柏的看法，其關鍵在於「權威關係的型態」（the type of authority relations）。在封建的行政下，其主、從的權力關係是「個人的」，其權威的立法依據，也是植基於對傳統的神聖信條；至於在官僚制度下的權威，其立法的基礎，則是基於對法規本身的理性設計及其需要的正確性看法，其上、下間的統屬關係，是「對事不對人的關係」，僅對上級職位盡忠而非對個人效命。因此，從層級節制體系的觀點來看機關組織，其官僚化的標準，並非在於權威層次的多寡，也不在於「控制幅度的大小」(the size of span of control)；而是在「權威的關係」，是否經由理性法規的細密規劃而呈現之「對事不對人的特質」。

## 二、行政和組織

韋柏「理想型」的機關組織理論，到底是涉及整個的組織，或僅視為一種行政上的工具呢？假使將韋柏理論中的各個特質加以深思熟慮的話，很明顯地可以看出其中的部份特質，僅指向於組織中的某些行政上的工具面而已。例如各種法規條文的「明確規定」一節，即僅僅適用於辦公室及工廠中的書記幕僚人員，而對於一般工人便不適用了。不過，當韋柏用「理想型」驗證歷史上的具體個案時，又往往採概括性的意義。較為明顯的例子，是當他談及工廠組織的日趨官僚化傾向時，便是如此。

韋柏的理論體系之所以疏於劃分組織和行政間的區別，主要是受了他的「政治社會學的系絡」（the context of political sociology）所影響。那就是說，在他的心目中，一直將機關組織視為政府的工具。如此，接踵而來的問題便發生了：例如在許多情形下，我們即難以區分組織中的那些成員是屬於行政的幕僚，