

兩者比較	效率(Efficiency)	效能(Effectiveness)
相同	皆是管理者追求的最終目標	
	皆是有效管理與否的重要指標	
	都是成功管理者應具備的能力	
相異	以最少資源投入獲得最大產出	預期目標達成程度
	追求最低的資源浪費	追求目標達成度
	著重手段、方法	著重於手段的
	衡量方式係以產出除以投入	實際產出除以計畫產出
	把事情做對(Do the Thing Right)	做對的事 (Do the Right Thing)

小試武功

1. 把事情做對 (Do the Thing Right)，也就是如何做的問題，稱為：

(A) 效能 (effectiveness) (B) 控制 (control) (C) 效率 (efficiency)
(D) 規劃 (planning) (E) 管理 (management)
2. 做對的事 (Do the Right Thing)，牽涉到目標正確與否的問題，與下列何者有關？

(A) 效能 (effectiveness) (B) 控制 (control) (C) 管理 (management)
(D) 規劃 (planning) (E) 效率 (efficiency)
3. 下列對於效率 (efficient) 的描述，何者為非？

(A) 以最少資源投入獲得最大產出 (B) 是把事情做對 (doing the things right)
(C) 是做對的事情 (doing the right things) (D) 在資源有限的狀況下顯得特別重要
4. 下列有關「效能 Effectiveness」「效率 Efficiency」的敘述何者為正確？

(A) 效能重視目標達成率 (B) 效率追求最低的資源浪費
(C) 效能就是把事情做對 (Do the thing right)
(D) 效率著重手段、方法 (E) 效率 = 投入 / 產出
5. 一位良好的主管或經理人應該做好管理工作以達成目標，下列何者不是管理者的工作：

(A) 目標計畫 (B) 組織設計 (C) 技術操作 (D) 用人指導 (E) 以上皆非
6. 下列何者是正確的：(A) 生產力 = 產出 - 投入 (B) 生產力 = 產出 + 投入
(C) 生產力 = 產出 ÷ 投入 (D) 生產力 = 產出 × 投入

● 重點提示

1. 組織的績效是根據「效率」與「效能」來加以衡量，管理大師彼得杜拉克說：「效能」是做對的事，「效率」是將事做對。其中「做對的事」又比「將事情做對」重要。
2. 為「效能」或稱為「效向」的定義。
3. (A) 效能重視目標達成程度、(C) 效能就是作對的事、(E) 效率 = 產出 / 投入。
4. 技術操作為基層員工的任務。
5. 生產力為廣義的效率。

解答 1:C 2:A 3:C 4:BD 5:C 6:C。

004

管理者的角色

重要性



- 口訣：1. 人頭連領（聯想：人頭選票連續領取）
 2. 資監傳發（聯想：資訊監督傳發）
 3. 決企談危資（聯想：決議企業談論危險資訊）

明茲伯格（H.Mintzberg）在1973年出版「The Nature of Managerial Work」中將管理者（manager）扮演的角色分為三大類，即人際角色、資訊角色、決策角色。

明茲伯格的管理角色		
角色	描述	例子
人際角色		
頭臉人物 （Figurehead）	代表公司，象徵性的領導人	歡迎訪客、簽署法律文件
領袖（Leader）	負責激勵、用人、訓練與連絡部屬	執行所有與部屬有關事務
連絡人（Liaison）	聯繫組織內部與外部人際關係	接收消息、涉外活動
資訊角色		
監理者（Monitor）	接收各種訊息，以瞭解組織內部與外部情況	閱讀期刊、維持個人連絡
傳播者（Disseminator）	傳播由外界或內部員工的訊息	主持發表會、打電話傳訊息
發言人 （Spokesperson）	將組織的計畫、政策、作為與結果傳播給外界	主持股東會議、發佈新聞
決策角色		
企業家 （Entrepreneur）	在組織及環境中尋求機會，並發動改革，促進改變	負責策略與評估會議以發展新方案
危機處理者 （Disturbance handler）	組織面臨重要與未預期的紛亂時，負責提出矯正計畫	組織策略與評估會議以處理危機
資源分配者 （Resources allocator）	負責組織所有資源的分配	執行與預算或設計部屬工作相關活動
談判者（Negotiator）	負責在主要談判中代表組織	參與工會協約的談判

資料來源：改編自王秉鈞譯，《管理學》P12，華泰書局