

# 台灣電力公司天災應變人力調度合理性之研究：以彰化區營業處為例

陳淑琴、呂崇銘

E-mail: 9901134@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來，台灣在遭受納莉、海棠、鳳凰、柯羅莎、薔蜜、莫拉克等颱風天災侵襲下，全台灣造成了近千人死亡、失蹤的慘劇，其中尤以今年莫拉克風災豪雨最為嚴重。南部多縣市鄉鎮村里慘遭土石流淹沒，洪水肆虐，家破人亡，沒水沒電、像座孤城。在這些悲痛經驗裡，深深體會到防災救災工作的重要性；台灣電力公司身負全國電力供應者，為穩定供電在整個防災救災體系，扮演重要的角色。天災電力搶修、排除故障、恢復供電，都需要做好人力資源管理，從人力規劃、人力評估、人力分析、技術人員專業知識與技能的訓練、人員配置等皆影響整個天災緊急應變人力調度的合理性。台灣電力公司彰化區營業處如何善用整合救災人力資源，發揮人力資本，把握時效、運籌帷幄於電力搶修復電工作，使其災害損失降到最低程度，是頗值吾人深思的課題。本研究即在此課題下，針對台電公司彰化區營業處於天災搶修電力恢復供電過程中，應變人力如何安排、調度、運用加以深入訪談，訪問區營業處有實務經驗、歷練豐富的資深人員，從各組、各班工作性質不同者中做訪問，以增加廣度與深度，探討瞭解台灣電力公司彰化區營業處於天災應變人力如何調度，如何運作以達合理性及今後尚待加強、改進方向。

關鍵詞：人力資源管理、合理性、人力規劃

## 目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究問題與目的	5
第三節 研究範圍與對象	7
第四節 研究的重要性	7
第五節 研究流程	8
第六節 名詞解釋	9
第二章 文獻探討	12
第一節 天災與應變人力	13
第二節 人力規劃	15
第三節 人力資本	18
第四節 技術人員專業知識與技能	19
第五節 人力評估與人員配置	21
第三章 研究方法	26
第一節 個案研究法	26
第二節 深度訪談	46
第三節 資料蒐集法	48
第四節 次級資料	49
第五節 資料分析	50
第四章 結果與討論	53
第一節 台灣電力公司彰化區營業處之天災應變小組 組織、編組做縝密的人力規劃、人員配置、 明確職責、任務分工	53
第二節 台灣電力公司彰化區營業處為達成目標 - 供	

	電穩定，在天災應變人力調度上以人力規劃、人力分析、人力評估、人員配置以達合理性 . . . . .	59
第三節	台灣電力公司在天災應變人力調度上，充分運用人力資源以力求合理性 . . . . .	68
第五章	結論與建議 . . . . .	78
第一節	結論 . . . . .	78
第二節	建議 . . . . .	83
參考文獻	. . . . .	88
附錄A	天災事變、突發事件之認定原則及處理措施 . . . . .	93
附錄B	預防天災、事變戒備人員待遇及支給要點 . . . . .	95
附錄C	配電線路事故登記及搶修進度追蹤紀錄表 . . . . .	97

## 表目錄

表 1-1	台灣電力公司近5年供電品質表 . . . . .	2
表 2-1	人力規劃定義整理表(國內、外學者) . . . . .	15
表 2-2	台灣電力公司近5年績效指標表 . . . . .	17
表 2-3	彰化區營業處員工年齡結構分析表 . . . . .	22
表 2-4	彰化區營業處員工服務年資分析表 . . . . .	24
表 2-5	彰化區營業處員工教育程度分析表 . . . . .	25
表 3-1	配電線路長度(回長公里) . . . . .	28
表 3-2	訪談人員背景資料表 . . . . .	47
表 4-1	巡修課天災搶修人員出勤計畫表 . . . . .	64
表 4-2	天災出勤一日之加班費表 . . . . .	72

## 圖目錄

圖 1-1	台灣電力公司系統流程圖 . . . . .	3
圖 1-2	研究流程圖 . . . . .	8
圖 2-1	人力資本投資架構圖 . . . . .	18
圖 2-1	彰化區營業處組織系統圖 . . . . .	25
圖 3-1	彰化區營業處緊急應變小組組織、人員配置 . . . . .	29
圖 4-1	員林巡修課天災搶修計劃圖 . . . . .	65

## 參考文獻

- 一、中文部份Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2008), 人力資源管理:全球經驗, 本土實現(王精文譯), 台北:美商麥格羅希爾, (原文於2007年出版)。台灣電力公司(2008), 防颱緊急應變小組工作手冊, 台北:緊急供應中心。台灣電力公司(2008), 台電月刊, 550, 79-90。台灣電力公司(2008), 顧客服務白皮書[線上資料], 來源:  
<http://w2dmz1.moea.gov.tw/user/news/detail-1asp?=&id=15248> [2009, December 10]。行政院災害防救委員會(1994), 災害防救方案[線上資料], 來源: <http://www.ndppc.nat.gov.tw/> [2009, September 5]。何永福, 楊國安(1993), 人力資源策略管理, 台北:三民書局。吳秉恩(2000), 精策組織最適人力評估手冊, 台北:經策管理顧問股份有限公司出版。李正剛, 黃金印(2001), 人力資源管理 - 新世紀觀點, 台北:前程企業管理公司。李長貴(2000), 人力資源管理組織的產力與競爭力, 台北:華泰文化事業公司。林欽榮(2002), 人力資源管理, 台北:揚智文化。林欽榮(1998), 人事管理, 台北:前程企業管理公司。胡幼慧(2001), 質性研究 - 理論、方法及本土女性研究實例, 台北:巨流圖書公司。孫志鴻, 朱子豪, 蔡博文, 林峰田, 王聖文, 詹仕堅, 謝奇峰(2000), 災害管理決策支援系統之研究, 國立中央警察大學災害防教學報, 1, 143-164。張火燦(2000), 策略性人力資源管理, 台北:揚智文化事業股份有限公司。許士軍(2001), 管理學, 台灣:東華書局股份有限公司。許駿煒(2000), 科技產業員工教育訓練成效評估之個案研究, 國立台北科技大學技術及職業教育研究所未出版之碩士論文。陳崇賢(2001), 重大災害搶救動員體制之研究, 國立台北科技大學土木與防災技術研究所未出版之碩士論文。陳美純(2001), 運用資訊科技產生智慧資本的衡量指標之建構, 萬能商學學報, 6, 253-265。陳鈴蕙(2003), 人力資源管理對人力資本與組織績效之影響 - 以人力資本投資觀點, 國立台灣科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文。黃英忠(1997), 現代人力資源管理, 台北:華泰書局。黃瑞琴(1997), 質的教育研究法, 台北:經典傳訊文化股份有限公司。楊永年(2001), 建立以地方政府為主體之救災組織體系 - 以九二一大地震與八掌溪兩岸比較, 警學叢書, 32(3), 461-492。楊百川(1998), 人力評估採用方法總論, 精測人力資源季刊, 34, 95-100。趙必孝(2001), 國際人力資源管理, 高雄:生合成出版社。鄒慶忠(2004), 運動贊助之個案研究 - 以宏碁公司為例, 國立台東大學體育研究所未

出版之碩士論文。潘淑滿(2003), 質性研究 - 理論與應用, 台北:心理出版社股份有限公司。顏清連(1997), 土木工程前防災教育改進計畫, 天然災害與防治 - 總論, 台北:教育部。

二、英文部份

Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. Inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.

Davenport, T. (1999). *Human Capital: What it is and why people invest it*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.

Denzin, N. K. (1978). Sociological methods: A sourcebook. In N. K. Denzin (Ed.), *The logic of naturalistic inquiry* (pp. 6-29). New York: McGraw-Hill.

Guthrie, J. (2001). The management, measurement and the reporting of intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 2(1), 27-41.

Lagorio, H. J., Olson, R. A., Scott, S., & Shefner, J. (1991). Knowledge transfer in earthquake hazard reduction. California: Berkeley, University of California.

Micheal, H. (2000). *Human resource management* (2nd ed.). Florida: Harcourt Brace & Company.

Milkovich, G., & Boudreau, J. (2000). *Human resource management* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Mundy, R. W., Robert, M., & Robert, E. E. (1963). What the staffing function entail, *Personnel*, 63, 55-56.

Quarantelli, E. L. (1991). Disaster Response: Generic or Agent-Specific? In A. Kreimer and M. Munasinghe (Eds.), *Managing natural disasters and environment*. District of Columbia: IDNDR & World Bank.

Robert, L. M., & John, H. J. (2000). *Human resource management* (9th ed.). Cincinnati, Ohio: South Western College Publishing.

Thomas, H., Pattern, H., Jr. (1971). *Manpower planning and the development of human resource*. New York: John Wiley & Sons.

Vetler, E. W. (1978). *Manpower planning for high talent personnel*. Michigan: University of Michigan.