

# 以KANO二維品質模式分析參與警政志工關鍵因素之研究

李友錚, 劉昌祺

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

諾貝爾獎得主德雷莎修女曾經說過：「愛就是在別人的需要上看見自己的責任！」由於社會的變遷，志願服務越來越受重視。隨著社會民主潮流之推進，人民在對於自主的參與社會活動而得到滿足之需求亦追增加。

透過參與社會志願服務的活動，不但可增進人際關係、降低社會疏離感，而且亦是社會改革不可或缺的動員力量，由此可知，志工的角色日益更顯重要。

根據Hackman & Oldham (1975) 工作特性模式顯示，當工作特性受到某些心理狀態的影響之後，將會造成員工對於個人和工作結果的連帶反應；由此可知，志工對工作滿意的程度，將影響本身對組織所投入的程度和持續服務的意願。國內對於志工方面之論述，有很多寶貴之研究。然而，在實務方面，各機構仍普遍缺乏志願服務的專業管理，導致常使志願服務工作之推動事倍功半，所以本文以「工作特性模式」和「KANO 二維品質模式」，以北部地區警政志工為抽樣研究對象，藉由工作特性模式之五項特性分析了解工作內容對志工之生產力、士氣和滿足感的潛在影響，以期望能對警政機構在培育志工、增進志工之滿意度等方面有所助益。

關鍵字：Kano 二維品質模式 志工