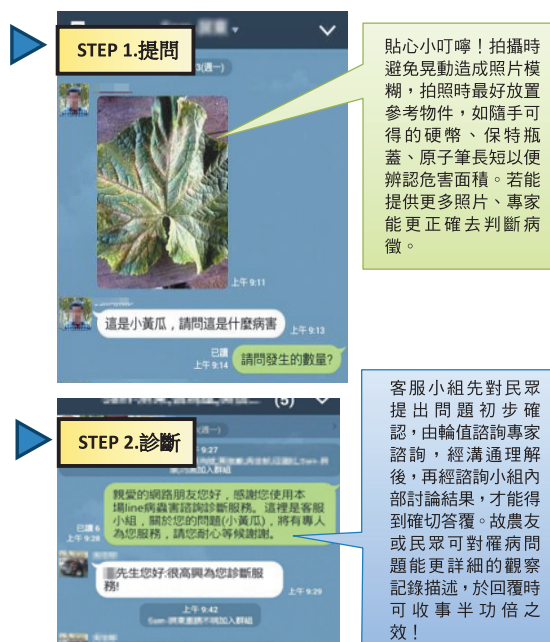


本場提供 LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務

農業推廣課 技佐洪巍晉 分機431



▲圖1. LINE作物病蟲害諮詢診斷服務三步驟。

前言

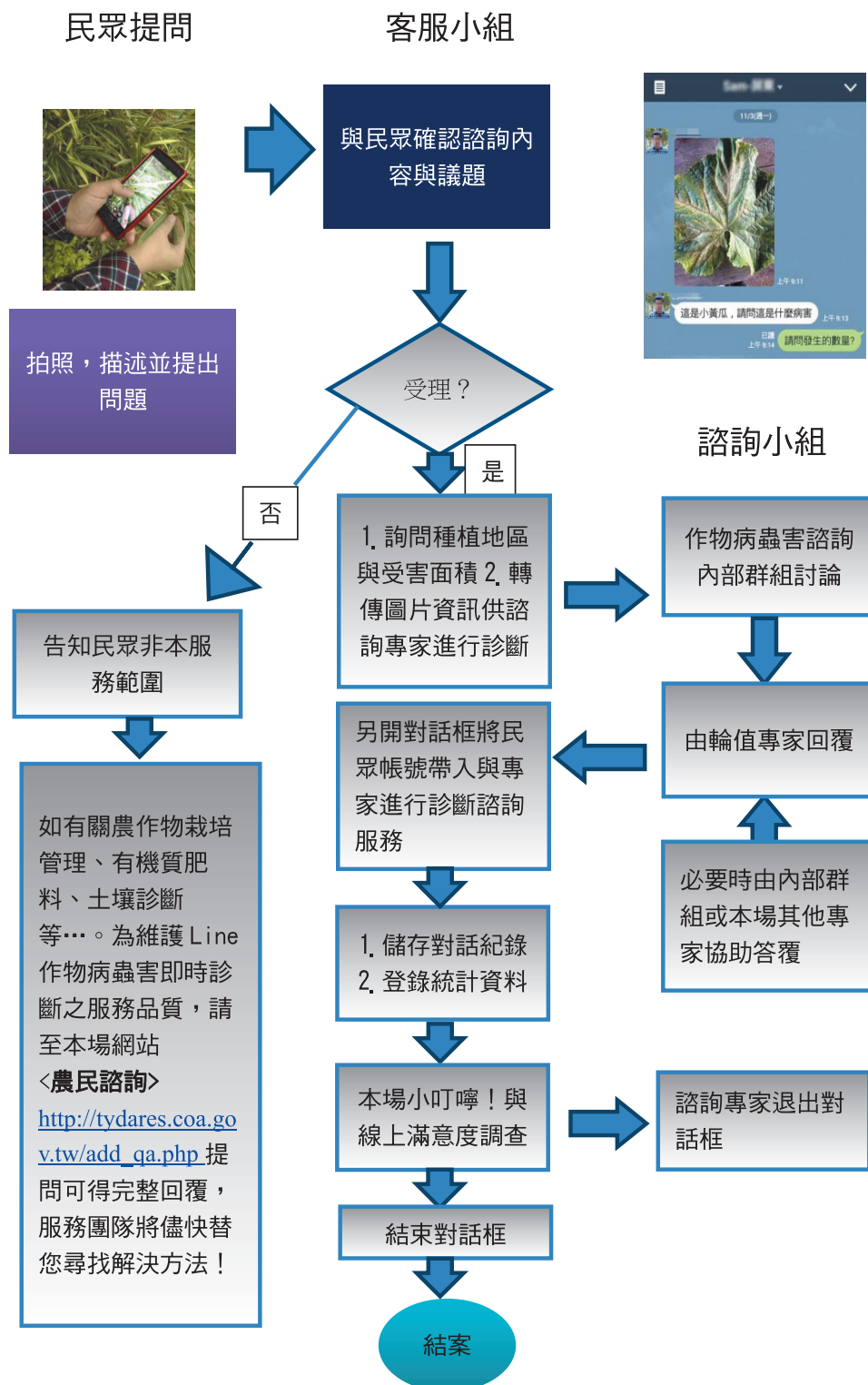
隨著智慧型手機普及，以及人們溝通使用工具發生改變，利用手機即時通訊變成人們日常生活的一部分，加上無線網路普及全台各地，讓傳輸距離無遠弗屆。同時，各類型的消費方式與服務也緊湊而來。這樣不僅加快人們對於日常生活中對於手持行動裝置的依賴性，對於所不瞭解的問題都希望透過網路獲得解答，資訊科學一日千里，相對更便利農業資訊交流。而本場網頁目前提供多元的服務管道，如最新資訊、首長信箱、線上農民諮詢、政府公開資訊、數位學習專

區…等。諸多服務與資料皆能在本場網頁獲得相關公開資訊。畢竟網頁所呈現的內容為單向提供訊息，若民眾從網頁獲得的資訊要進一步瞭解仍需電話洽詢，無法達成即時互動。

基於上述現象，以及多數台灣民眾應用行動裝置程式與Line等即時通訊軟體的高頻率使用基礎之下，本場開始著手研擬新的服務管道，期能提供一個確切需要的服務，來解決農友與消費者對於來自農業的各方面問題。經本場研究同仁發現，農友於園（田）區內，栽培之作物受到害蟲侵害或是出現病徵時卻摸不清頭緒要如何防治？若能從互動、即時與急迫性整合給予協助，借助Line行動通訊軟體提供的聊天功能，轉成即時提供協助的管道。這樣不僅讓農民即時瞭解專家對農園管理、用藥諮詢與用藥建議，排除偏方，避免急病亂投藥，讓防治回歸專業。

故本場『應用Line作物病蟲害即時診斷服務』因運而生，藉由本場羅秘書秋雄擔任總監督，農業推廣課姜課長金龍擔任客服小組負責人，農業環境課施課長錫彬擔任諮詢小組負責人，讓推廣單位同仁整合現有資源，籌組應用Line作物病蟲害即時診斷服務團隊，並訂定『桃園區農業改良場應用Line作物病蟲害諮詢診斷服務推動小組作業要

【農業新知】



▲圖2. line作物病蟲害諮詢診斷服務流程示意圖。

點』，透過作業要點組成推動工作小組。客服人員將農友詢問的問題經過初步篩選後，將諮詢問題同時傳輸予相關專家共同診斷，再以輪值方式回復農友問題，以降低誤判，增加工作效率。本項服務的目的即希望能解決農友的急迫性問題，藉由貼心的服務，為農友顧好作物品質，更為消費者的飲食健康把關，要給這些客服與研究人員掌聲與鼓勵。

資料設定：

- 一、Line系統目前支援各大行動作業系統如  Google Android作業系統與  Apple iOS作業系統等，身邊行動裝置如手機、平板電腦等搜尋APP軟體並下載安裝。
- 二、接著開啟Line通訊軟體。
- 三、於Line應用程式內容新增加入好友條碼圖案點選拍照加入本場『服務』，亦可搜尋本場ID：034768216加入好友。
- 四、完成後可拍照作物並上傳至對話框，將作物發生病害問題與種植面積、危害面積告知客服人員，客服人員再聯繫專家進行診斷。

受理案件統計分析

本場自103年6月開通本項服務至本(104)年2月以來，累計好友數884人，服務案件數達470件，已服務網友201人，服務的種類與案件形式多元多樣，根據統計資料觀察，病蟲害問題診斷大致區分有機種植型態與傳統栽培型態，以有機種植提問的比例約佔60%最高，且有增加趨勢。作物別仍以水稻、蔬菜類及果樹類佔59%為最大宗，其次如花卉、雜糧作物、園藝、根莖類…等。而病蟲害種類以病害(33%)、蟲害(31%)及混合性病蟲害(6%)為主，亦有肥害、藥害等栽培管理不當發生之情形。

同時，為加強提昇本場服務品質與消

費者服務環境，農友與專家諮詢結束後，客服小組針對每次服務進行「作物病蟲害診斷服務滿意度調查」，願意受訪者可由本場所發出的超連結網址進行線上作答，調查結果整體服務滿意度高達100%，高滿意度的支持，使本場同仁努力成果獲得肯定感到欣慰。截至目前為止受訪人數193人，男性佔77%，女性佔23%，回答年齡層31~40歲佔29%，其次41~50歲佔35%，兩者合計超過60%；教育程度以大專/學佔67%最多，職業別則以農林漁牧業佔59%最多。根據受訪者資料顯示，使用本項服務者年齡層較現今農業從業人員平均年齡低且教育程度較高，受訪族群是3C產品偏好使用者，該結果對農政單位而言，係協助青年從農諮詢服務及未來進行線上諮詢管道的新契機。

結語：

病蟲害的發生皆來自於好發病蟲危害的環境，田區管理方式、資材使用與環境變動皆為重大因素，要在短時間內讓農友了解病徵與對症下藥，的確對諮詢專家來說是很大挑戰，若非有足夠的經驗累積仍然會有誤判情形發生。民眾若於Line診斷上，仍無法確定病徵時，建議前來本場或至其他單位作更進一步的檢查。

由於行動通訊軟體Line帳號被盜事件層出不窮，因此，本場針對本項服務，僅限定開放IP使用Line網路連線，並作適當防火牆，以避免產生資安問題。同時，本場將視



未來發展情況選用其他更安全的通訊軟體提供服務，以持續深耕及努力服務農友與廣大消費者，也請社會大眾多多給予支持。

▲圖3. 為QRcode拍照加入本場好友。