

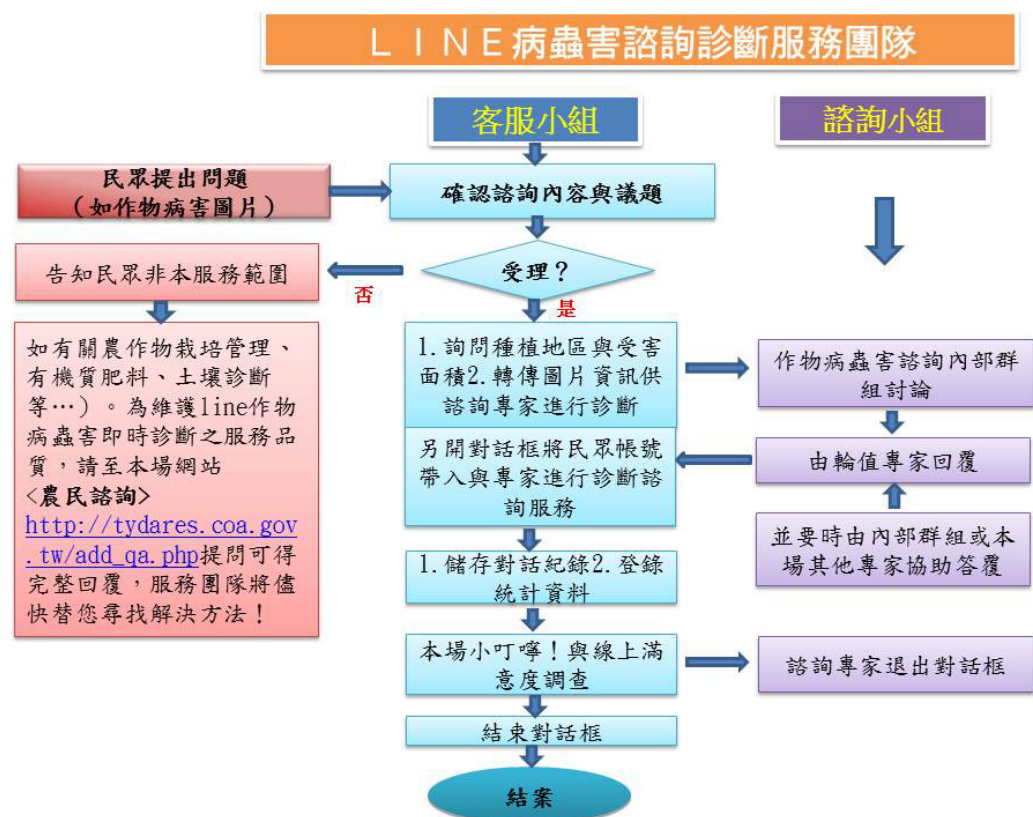
洪巍晉、吳信郁、姜金龍

緣起

長年以來提供農友各項技術諮詢及農業資訊是本場重要服務項目，當農友的栽培作物有狀況，無法確認得什麼病、不知道怎麼解決時，常透過電話、郵寄或親自送樣品到本場等方式，尋求專業的協助與建議。然透過電話溝通常因未見作物現況而無法給予精準的解答，若至農民農田現勘則多耗時費力。另依據行政院農業委員會動植物防疫檢疫局 2014 年 4 月 25 日函，籲請加強推動作物即時診斷諮詢服務，本場隨即採取因應措施，利用智慧型手機及 LINE 應用軟體，於 2014 年 5 月 26 日成立「桃園區農業改良場 LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務」，啓開與農民直接對話的管道，農友只要將作物狀況拍照並上傳至 LINE，經由與專家對話，當下即可解決作物病蟲害問題。

成立 LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務團隊

由本場農業推廣課組成客服小組，作物環境課組成諮詢小組，其運作情形如下圖所示，



執行成果

LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務自 2014 年 5 月開辦以來，頗受農民歡迎能即時解決農民的病蟲害問題，相當受到歡迎，其服務件數如表 1 所示，6 年來服務件數達 5,732 件，而 LINE 的累計好友數至 2019 年為止已達 4,656 人、LINE@ 為 588 人。因創新的服務方式，榮獲 2017 年農委會第 1 屆政府服務獎專案規劃類特優獎殊榮。

表 1. 2012~2019 年 LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務案件數

年	案件數
2014 年 5 月啟用	424
2015	980
2016	1,321
2017	1,268
2018	972
2019 年 11 月止	767
共計	5,732

結語

創新的 LINE 作物病蟲害諮詢診斷服務，其及時、快速且準確的服務深獲好評，唯服務系統的運作，需耗費大量研究人力來投注，因此，未來研發一套智慧化服務系統，來降低人力的需求，應是當務之急。



2016 年 7 月 18 日好菜在我家平台發表記者會



2018 年 2 月 2 日社群支持型有機農業之物聯網推廣活動