

農民與消費者對中區改良場服務需求之探討

楊顯章

摘要

本研究是以台中地區農民暨消費者以親自來場、以信件、電話、傳真、e-mail 要求協助或解決問題的情形，利用問卷調查方式來瞭解農民暨消費者最需要協助解決的問題是甚麼，以做為本場從事試驗研究方向及改善或增加服務內容之參考。調查結果發現民主動尋求改良場協助主要的五種管道（e-mail、親自來場、專線電話、信件、傳真），其中以 e-mail 最多，其次為專線電話，再其次為親自來場。再仔細分析農民尋求改良場協助的管道主要來自本場網站，因為 e-mail 信箱及專線電話 04-8523993 皆留在本場網站首頁點選便民服務窗口便可取得，且方便使用。

關鍵字：服務、需求、農民及消費者

前言

本研究的目的是在於了解目前農民暨消費者對科技資訊需求的變化，以做為本場日後從事試驗研究及辦理為民服務方向考，本場為提供個人化服務，更在農業推廣課下，設置農民暨消費者服務中心，備有專人即時服務櫃台，並設置專線電話及傳真與 e-mail 信箱針對個別農民暨消費者之需求提供即時服務，並從服務中，瞭解隨時代變遷後，農民暨消費者之需求之變化。然目前所提供的科技是否最符合農民暨消費者的需要，則有需要加以了解。因此本研究的目的是在於瞭解目前農民暨消費者對科技資訊需求的種類，以作為本場日後從事試驗研究方向及辦理農推廣方向之參考。

研究方法

一、研究範圍與選樣

本研究以台中地區親自來場、以信件、電話、傳真、e-mail 要求協助或解決問題之農民暨消費者為對象，樣本中親自來場者利用服務空檔請其填寫問卷，以電話及 e-mail 詢問者，回覆請其告知地址，以便寄送所需資料，並於寄送資料時附上問卷，請受訪者以免貼回郵方式填寫後寄還本場推廣中心。自 96 年元月 31 日寄出後陸續回收，至 5 月底止累計回收問卷 158 份，有效問卷有 153 份。

二、資料處理分析方法

本研究資料分析係以套裝軟體 EXCEL，利用次數百分比說明樣本特性、尋求協助之方法、尋求協助之項目等等。

結果與討論

一、樣本特性概述

本研究有效回收問卷共計 153 份，調查對象為台中地區農民暨消費者主動向本場農民服務中心尋求提供協助。受訪者中男性有 101 名佔 66.0%，女性有 52 名佔 34.0%。年齡以 50 歲以上年齡層最多佔 62.1%，其次為 40-49 歲佔 27.4%，最少為 40 歲以下（10.5%）。受訪者有半數以上具國（中）小以上學歷（98.7%），不識字者僅佔 1.3%（表一）。

表一、受訪者個人基本資料

項目		人數	百分比(%)
性別	男	101	66.0
	女	52	34.0
年齡	40 歲以下	16	10.5
	40-49	42	27.4
	50 歲以上	95	62.1
教育程度	不識字	2	1.3
	國小	57	37.3
	高中職	64	41.8
	專科(大專)	24	15.7
	大學	4	2.6
	研究所	2	1.3
農民	親自來場	46	30.1
	傳真	0	0.0
	信件	4	2.6
	e-mail	56	36.6
	電話	47	30.7

二、問卷調查結果分析

農民主動尋求改良場協助主要的五種管道（e-mail、親自來場、專線電話、信件、傳真），其中以 e-mail 最多，佔 36.7%，其次為專線電話，佔 30.4%，再其次為親自來場，佔 29.7%，（表一）。再仔細分析農民尋求改良場協助的管道主要來自本場網站，因為 e-mail 信箱及專線電話 04-8523993 皆留在本場網站首頁點選便民服務窗口便可取得，兩者合計為 67.1%。至於年長農民如何上網取得這些資訊，則是請家中年輕子弟協助。

表二、需要協助的項目

項目	e-mail		電話		親自來場		合計	
	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)
栽培管理知識	30	(51.7)	10	(20.8)	10	(21.3)	50	(32.7)
講習訓練	11	(19.0)	31	(64.6)	5	(10.6)	47	(30.7)
病蟲害鑑別及防治	5	(8.6)	0	(0.0)	16	(34.0)	21	(13.7)
土壤分析	3	(5.2)	2	(4.2)	14	(29.8)	19	(12.4)
施肥技術	9	(15.5)	5	(10.4)	2	(4.3)	16	(10.5)
樣本數	58	(100.0)	48	(100.0)	47	(100.0)	153	(100.0)

註：()內數字表佔該順位百分比

最後就受訪者希望獲得的協助項目作統計，以栽培管理技術介紹最多，其他依次為講習訓練、病蟲害鑑別及防治、土壤分析及施肥技術（表三）。

表三、最希望收到的協助項目

項目	人數	百分比(%)
栽培管理技術	50	32.7
講習訓練	47	30.7
病蟲害鑑別及防治	21	13.7
土壤分析	19	12.4
施肥技術	16	10.5

結論與建議

本研究是以台中地區農民暨消費者主動向改良場尋求協助為對象，希望能瞭解農民暨消費者對區改良場服務需求方向，以供將來改善或增加服務內容之參考，利用問卷調查方式來瞭解農民暨消費者，隨時代變遷，其需求的變化，做為本場從事試驗研究方向及改善或增加服務內容之參考，經調查結果歸納出以下的建議：

1. 農民與消費者兼顧：本調查之受訪者均為專業農及兼業農，因此其希望得到的協助以生產面的栽培管理技術、病蟲害鑑別及防治、土壤分析與施肥技術包括有機（液）肥製作技術與有益菌種等等較多，可見農民越來越重視，栽培管理技術配合土壤改良、正確的施肥與病蟲害防治，以生產高品質、衛生、健康、味美及有機農產品產品，可見這是向農民與消費者兼顧的方向發展。
2. 農民重視教育訓練：本次調查講習訓練查詢躍居第二位佔 30.7%可見近年來政府積極推動教育訓練如：漂鳥、築巢、園丁及專業農民訓練等等，透過農民口耳相傳，已發揮相當效果，由於名額有限大部分的受訪者無法參加訓練，但仍積極查詢相關資訊，可見農民肯定教育訓的重要性。
3. 有機農業日受重視：由於近年來經濟不景氣及今年發生金融海嘯，有許多中年失業人士，由於家中有農地，紛紛返鄉務農，因本身教育水準較高又離家太久，缺乏農業基本知識，又希望從有機業著手，可見有機農業日受重視。

參考文獻

1. 李健擇 1997 有機栽培對水稻生育及稻米品質之影響 有機農業科技成果研討會專刊 pp.33-43 行政院農業委員會 台中區農業改良場編印
2. 唐麗文、洲繼文 1997 服務品質量表購建程序之研究 國立交大學報 7 (3) : 51-6
3. 黃慧琳 1997 台南區農業視聽教材應用與需求研究 行政院農業委員會 台南區農業改良場研究彙報 35 : 91-101
4. 楊錦洲 1996 影響服務品質的特性 品質管制月刊 29 (2) : 25-29
5. 董時叡 1997 網際網路中農業推廣資訊供給之探討 台灣農業 33 (3) : 66-79
6. 蕭崑杉 1991 農業推廣理念 復文圖書出版社出版 高雄