

# 105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況 調查報告

委託單位：國家發展委員會

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

中華民國一〇五年十一月

# 目 錄

<b>第一章 研究主旨</b> .....	1
<b>第二章 研究方法</b> .....	3
壹、調查對象與方式 .....	3
貳、調查內容 .....	3
參、調查樣本及實施期程 .....	5
肆、資料處理 .....	6
<b>第三章 公務機關身障同仁調查分析</b> .....	9
壹、樣本分佈 .....	9
貳、資訊近用 .....	13
參、公務電腦使用概況 .....	16
肆、公務電腦輔具申請情形 .....	22
伍、公務系統使用障礙與需求 .....	26
陸、資訊協助需求 .....	37
<b>第四章 公務機關身障同仁主管調查分析</b> .....	43
壹、樣本分佈 .....	43
貳、身障同仁所屬單位資訊應用情形 .....	46
參、身障同仁公務電腦使用概況 .....	51
肆、身障同仁公務系統使用困難 .....	54
伍、身障同仁資訊協助需求 .....	56
陸、身障同仁與直屬長官的配對分析 .....	59
<b>第五章 結論與建議</b> .....	61
壹、結論 .....	61
貳、建議 .....	68
附錄一、公務機關身障同仁調查問卷	
附錄二、公務機關身障同仁主管調查問卷	
附表 A、公務機關身障同仁調查統計表	
附表 B、公務機關身障同仁主管調查統計表	

## 第一章 研究主旨

電子化政府一直是政府施政的重點，希望透過加速整合各機關的資源及服務上網，藉以提升施政效率及為民服務品質，並促進電子化政府、電子商務相關應用產業的發展。

只是，在政府加速 e 化的同時，有鑑於國發會「104 年身心障礙者數位機會與數位生活需求調查報告」顯示 14 類身心障礙民眾只有 35.2% 曾使用網路，使用率落後全國平均值 40 個百分點以上，國發會特規畫「105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」，希望藉由瞭解在政府機關任職的身心障礙者是否也遭遇類似數位落後狀況，消除身心障礙公務同仁在處理公務時可能面臨的困難和阻礙，提升公務職場的效益及公平參與的機會，落實聯合國「身心障礙者權利公約」，強化我國身心障礙者權益保障與國際接軌。

是以，「105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」藉由了解身障民眾在任職公務機關的資訊設備運用現況，評估身障者在公務機關任職使用資訊設備可能面臨之相問題與需求，提供政府作為擬訂縮減身障朋友在公務機關任職的參考。



## 第二章 研究方法

### 壹、調查對象與方式

「105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」是以全國公務機關為調查範圍，並以任職於公務機關之身心障礙者同仁（包含一般公務人員及約聘僱人員）及其直屬主管為調查對象。

本案執行是由國發會發文中央及地方各機關（構）學校，由人事機關轉發公文告知單位內的身心障礙同仁調查訊息，調查以網路填答為主，針對因生理或資訊環境無法自行填寫者，則改以電話調查方式進行。

### 貳、調查內容

「105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」是由聯合行銷研究公司規劃調查項目草案，經專家學者座談會審查後，奉國發會修正核定後執行，調查架構如表 2-1 及 2-2 所示。

表 2-1 105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查架構及調查項目 (同仁)

構面	指標	調查項目
資訊近用	1. 電腦近用 2. 網路近用	1. 電腦使用經驗 (Q2) 2. 上網經驗 (Q3) 3. 未曾上網原因 (Q4) 4. 無線或行動上網經驗 (Q5) 5. 上網設備 (Q6)
公務電腦使用概況		1. 工作使用電腦情形 (Q7) 2. 業務完成度 (Q20) 3. 公務系統或軟體使用情形 (Q8) 4. 公務系統學習管道 (Q9)
公務電腦輔具申請情形	輔具需求	1. 使用電腦是否需輔助設備或輔助軟體 (Q10) 2. 輔具種類 (Q10-1)
	輔具申請經驗	1. 需求輔具者的申請狀況 (Q11) 2. 沒有核准輔具的因應方案 (Q11-1) 3. 沒有申請輔具的原因 (Q11-2) 4. 輔具資訊管道 (Q12) 5. 輔具申請方式 (Q13) 6. 輔具核發時間 (Q14、Q14-1)
公務系統友善度	1. 公文系統 2. 差勤系統 3. 業務專用系統 4. 文書軟體 5. 線上學習系統	1. 公文系統操作情形及困難 (Q15、Q15-1) 2. 差勤系統操作情形及困難 (Q16、Q16-1) 3. 業務專用系統操作情形及困難 (Q17、Q17-1) 4. 文書軟體操作情形及困難 (Q18、Q18-1) 5. 線上學習系統操作情形及困難 (Q19、Q19-1)
公務環境友善度		1. 曾否被調整到較不需要使用電腦的職務 (Q21) 2. 長官對於電腦使用困難的理解度 (Q22) 3. 資訊協助情形 (Q23、Q23-1、Q23-2)
資訊需求		1. 公務電腦或資訊系統使用最需要的幫助 (Q24) 2. 電腦軟硬體教育訓練的需求 (Q25) 3. 訓練課程需求 (Q26)
受訪者資料	1. 個人背景 2. 服務機關背景	1. 性別 (Q38) 2. 出生年次 (Q32) 3. 教育程度 (Q34) 4. 居住縣市 (Q35) 5. 身心障礙類別及等級 (Q36、Q37) 6. 進入政府機關服務管道 (Q1) 7. 服務年資 (Q33) 8. 服務機關所在縣市? (Q27) 9. 服務機關層級 (Q28、Q29) 10. 服務機關業務類別? (Q30) 11. 官等 (Q31)

表 2-2 105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查架構及調查項目(長官)

構面	指標	調查項目
公務電腦使用概況		1. 單位內同仁使用電腦情形(Q3) 2. 單位內公務系統或軟體使用情形(Q4)
身障下屬電腦使用	人數	1. 直屬下屬人數及身障身份下屬人數(Q1、Q2)
	電腦使用困難	1. 身障下屬公務使用電腦情形(Q6) 2. 身障下屬使用電腦完成業務完成度(Q14) 3. 身障下屬公務電腦使用輔具情形(Q8)
公務系統友善度理解	1. 公文系統 2. 差勤系統 3. 業務專用系統 4. 文書軟體 5. 線上學習系統	1. 身障下屬使用公文系統困難(Q9、Q9-1) 2. 身障下屬使用差勤系統困難(Q10、Q10-1) 3. 身障下屬使用業務系統困難(Q11、Q11-1) 4. 身障下屬使用文書軟體困難(Q12、Q12-1) 5. 身障下屬使用線上學習系統困難(Q13、Q13-1)
公務環境友善度		1. 身障下屬改派不需電腦職位情形(Q7)
資訊需求		1. 公務電腦或資訊系統使用最需要的幫助(Q15)
受訪者資料	1. 個人背景 2. 服務機關背景	1. 性別(Q38) 2. 出生年次(Q32) 3. 教育程度(Q34) 4. 居住縣市(Q35) 5. 身心障礙類別及等級(Q36、Q37) 6. 進入政府機關服務管道(Q1) 7. 服務年資(Q33) 8. 服務機關所在縣市?(Q27) 9. 服務機關層級(Q28、Q29) 10. 服務機關業務類別?(Q30) 11. 官等(Q31)

### 參、調查樣本及實施期程

「105 年身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」在 105 年 7 月中旬進行小規模前測，修訂問卷送國發會及主計總處核定後，身心障礙同仁問卷總計 38 題，身心障礙同仁直屬長官問卷計 24 題(請見附錄一及附錄二)。

本調查於 105 年 8 月 22 日至 105 年 9 月 15 日進行，合計回收 3,808 份身心障礙同仁及 2833 份身心障礙同仁直屬長官問卷<sup>1</sup>。由於本調查擴及約聘雇人員，加上個資保護考量，故本案最終依國發會建議以公務電話做為同仁及其直

<sup>1</sup> 依據考試院銓敘部的全國身心障礙者任公務人員概況統計，具公務人員身份的身心障礙者共 7,389 人，但因本案調查對象擴及約聘雇人員，故母體不明。

屬長官配對連結依據，不過，不論是同仁或是其直屬長官，電話漏答、誤填或聽障公務人員無需配置電話、只有單方完成填答等狀況甚多，最終能成功配的的身障同仁及其長官僅 1,572 對。

## 肆、資料處理

由於並無國內任職公務機關所有身障人士的母體結構資料，故本案無法進行樣本分配與母體分配的適合度檢定。至於分析方式，以下將依調查資料測量尺度 (measurement scale) 的不同，視實際需要以百分比、相對次數、平均數等描述性統計檢視調查結果；並以交叉分析及變異數分析進行題組間關係的檢驗。

### 一、百分比分析

計算百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ， $x$ 代表某問項意見相同之次數， $y$ 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分佈情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，及進行歷年趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

$$\text{proportion (p)} = f/n$$

$$\text{percentage (\%)} = (f/n) \times 100 = p \times 100$$

$f$ =次數 (frequency)，在某一類別中之數目或件數

$n$ =所有類別或項目中之數目的總和

### 二、交叉分析與卡方獨立性檢定

題組間關係檢驗上，將輔以交叉分析和卡方檢定 (Chi-square test)。若交叉表的卡方機率值小於顯著水準 (0.05) 時，才認定兩變數間並非獨立。卡方檢定統計量公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2(r-1)(c-1)$$

$o_{ij}$  = 交叉表中第  $i$  列與第  $j$  行的觀察次數

$e_{ij}$  = 在獨立性假設之下，交叉表中第  $i$  列與第  $j$  行的期望次數

$\chi_n^2$  表示自由度為  $n$  的卡方分配



在獨立性假設成立的情況下， $e_{ij}$  個估計值為：

$$e_{ij} = \text{第 } i \text{ 列合計} \times \text{第 } j \text{ 行合計} / \text{樣本合計數}$$

### 三、ANOVA 檢定

探索兩變項間關係時，若為等距尺度資料進行平均數比較時，則需使用變異數分析。變異數分析係將總變異分解為組間變異、組內變異兩個來源，其分析原理即在求取組間及組內變異的比例，如果組間變異數明顯大於組內變異數，則顯示各組的平均數中，至少有兩組以上具有顯著差異，如果無顯著差異，則各組的平均數亦無顯著不同。變異數分析F值計算方式如下所示：

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} = \frac{SS_b / k - 1}{SS_w / n - k}$$

其中，n為樣本數，k為組別數目，

$$SS_b = n \sum_{i=1}^k (\bar{X}_i - \bar{X})^2, \text{ 是各組平均數對總平均數差量的平方和,}$$

$$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2, \text{ 是各組分數對本組平均數差量的平方和。}$$



### 第三章 公務機關身障同仁調查分析

本章主要探討我國任職於公務機關身心障礙者同仁(以下簡稱公務機關身障同仁)的資訊應用情形及其困難,藉以評估後續公務資訊系統調整參考。

以下分為六大部分進行說明:分別針對公務機關身障同仁的受訪樣本特徵、資訊近用現況、公務電腦使用概況、公務電腦輔具申請情形、公務系統友善度和公務機關身障同仁資訊協助需求等部分進行瞭解。

各部分除了說明整體調查結果外,也進行各題組與基本資料的差異檢定,並重點說明公務機關身障同仁在公務機關資訊應用情形與其基本特徵間的關係。

#### 壹、樣本分佈

本次調查共成功訪問 3,808 位公務機關身障同仁,分析這些受訪者的樣本特徵,從障礙類別來看,以下肢肢體障礙者最多(39.7%),其次為上肢肢體障礙(14.5%),肢體障礙者合計占 54.2%,占比第三是聽覺機能障礙(11.7%),其他障別所占比率都低於一成<sup>2</sup>。【表 3-1】

障礙等級方面,44.0%為輕度障礙,34.1%為中度障礙,障礙等級達重度和極重度障礙者各占 15.0%及 6.9%。

從人口特質來看,在性別方面,男性所占比率為 54.8%,女性所占比率為 45.2%。

在年齡方面,30 歲以下占 9.1%,30-39 歲占 26.4%,40-49 歲占 27.7%,至於 50 歲以上者占 36.2%。

教育程度方面,公務機關身障同仁以高學歷居多,逾六成擁有大學以上學歷(大學學歷 48.2%,研究所以上學歷 13.8%);18.0%為專科學歷;高中職及以下學歷者占 20.1%。

就服務機關特性來看,本次填答的公務機關身障同仁所服務之機關 52.3%隸屬地方機關,中央機關占 47.7%。服務機關層級則以二級(29.6%)和三級(30.6%)機關為主,比率接近六成;一級和四級機關各占 15.3%及 19.7%,五

<sup>2</sup> 公務機關肢障同仁占比(54.2%)明顯高於肢障身心障礙者占全國身障者比率(40.3%),聽障(11.7%)及視障(6.1%)同仁占比則大致與這二類身心障礙者占全國身障者比率相當(聽障 13.1%與視障 6.1%)。

級機關較少，占 4.9%。

服務機關業務類別方面，受訪公務機關身障同仁樣本所服務之機關業務類別以一般行政類最多(42.9%)，其次為文教行政類(14.7%)及交通行政類(12.8%)，其他業務類別機關所占比率都在一成以下。

服務機關所在縣市方面，47.0%公務機關身障同仁受訪者服務於北部縣市的機關，21.8%機關在中部縣市，27.1%機關在南部縣市，東部縣市及金馬縣市各占 3.5%及 0.7%。

從職位特性來看，受訪公務機關身障同仁的官職等以委任最多(32.0%)，其次為薦任(25.2%)及約聘人員(21.6%)，其他官職等所占比率都在一成以下。

服務年資方面，在公務機關服務 5 年以下者占 28.2%，服務 6-10 年者占 20.3%，服務 11-20 年者占 17.8%，28.6%服務年資超過 20 年。

至於這些受訪公務機關身障同仁當初進入政府機關服務的管道以特種考試居多，占 48.0%，25.7%為約聘僱性質，透過高普考或初等考試(13.6%)和升等或其他考試(5.5%)者合計不到兩成。

表 3-1 具公務機關身障同仁樣本結構

項目別 <sup>3</sup>	樣本數	百分比
障別		
視覺障礙	245	6.4
聽覺機能障礙	447	11.7
平衡機能障礙	17	0.4
聲音語言機能障礙	70	1.8
肢體障礙(下肢)	1,511	39.7
肢體障礙(上肢)	553	14.5
智能障礙	25	0.7
重要器官失去功能	358	9.4
顏面傷殘	47	1.2
慢性精神疾病	138	3.6
多重障礙	115	3.0
頑性(難治型)癲癇症	22	0.6
因罕見疾病而致身心功能障礙者	53	1.4
其他障礙	207	5.4

<sup>3</sup> 障別名稱及分類依銓敘部公告之 104 年身心障礙者任公務人員統計分類。

項目別 <sup>3</sup>	樣本數	百分比
障礙等級		
輕度障礙	1,676	44.0
中度障礙	1,299	34.1
重度障礙	570	15.0
極重度障礙	263	6.9
性別		
男	2,086	54.8
女	1,722	45.2
年齡		
29歲以下	348	9.1
30-39歲	1,007	26.4
40-49歲	1,056	27.7
50-59歲	1,180	31.0
60歲以上	197	5.2
未回答	20	0.5
教育程度		
國初中及以下	86	2.3
高中職	677	17.8
專科	684	18.0
大學	1,837	48.2
研究所及以上	524	13.8
服務機關隸屬		
中央機關	1,816	47.7
地方機關	1,992	52.3
服務機關層級		
一級機關	581	15.3
二級機關	1,127	29.6
三級機關	1,164	30.6
四級機關	748	19.6
五級機關	188	4.9
服務機關業務類別		
一般行政	1,634	42.9
警察行政	90	2.4
財稅行政	272	7.1
文教行政	559	14.7
經建行政	128	3.4
交通行政	489	12.8
衛生行政	88	2.3
社會福利	102	2.7

項目別 <sup>3</sup>	樣本數	百分比
外交僑務	11	0.3
司法行政	176	4.6
衛生醫療機構	118	3.1
農林漁牧	27	0.7
其他	114	3.0
服務機關所在縣市		
北部地區	1,788	47.0
中部地區	829	21.8
南部地區	1,033	27.1
東部地區	132	3.5
金馬地區	26	0.7
目前官職等		
簡任	47	1.2
薦任	961	25.2
委任	1,219	32.0
雇員	110	2.9
法官、檢察官	1	0.0
警察人員	23	0.6
分類職等人員：3 至 7 職等	55	1.4
分類職等人員：8 至 11 職等	32	0.8
分類職等人員：12 至 14 職等	3	0.1
資位人員：長級及副長級	2	0.1
資位人員：高員級	28	0.7
資位人員：員級	41	1.1
資位人員：佐級	91	2.4
資位人員：士級	54	1.4
金融人員：5 至 7 職等	7	0.2
金融人員：8 至 13 職等	16	0.4
醫事人員	56	1.5
約聘人員	824	21.6
臨時人員	87	2.3
文教人員	34	0.9
郵政職階/從業人員	26	0.7
其他	91	2.4
服務年資		
5 年以下	1,072	28.2
6-10 年	772	20.3

項目別 <sup>3</sup>	樣本數	百分比
11-20 年	678	17.8
21 年以上	1,088	28.6
未回答	198	5.2
進入政府機關服務管道		
高普考或初等考試	518	13.6
特種考試	1,829	48.0
升等或其他考試	209	5.5
約聘僱	979	25.7
其他	273	7.2

## 貳、資訊近用

### 一、資訊設備近用情形

#### (一) 整體描述

調查顯示，任職公務機關的身心障礙者是 e 化程度相當高的群體，公務機關身障同仁中，有 98.1% 曾用過電腦，97.5% 曾使用網路。相較全國 12 歲以上民眾有 77.7% 曾經使用電腦，79.7% 曾使用網路，公務機關身障同仁資訊近用比率至少高於全國平均值約 20 個百分點左右，相較全國身心障礙民眾更有達 43 個百分點以上的落差。【圖 4-1】

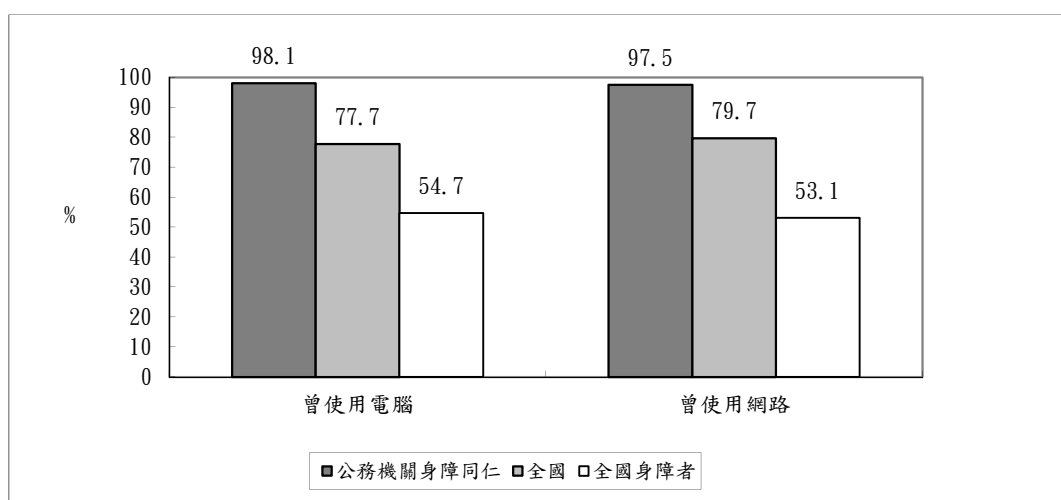


圖 3-1 個人資訊設備近用狀況

進一步瞭解 23 位不曾上網的公務機關身障同仁受訪者未上網的原因，在可複選的情形下，調查發現，以回答沒有需求者較多 (7 人次)，覺得沒有時間和沒有學習機會者各占 6 人次，有 5 人次是因身體或認知狀況受限無法上網，因學

習環境沒有輔具或無障礙設施、學習需要人力協助、上網需要人力協助等原因沒有上網者各占 2 人次。

## (二) 比較分析

從障礙類別來看，各障別公務機關身障同仁中，除了智能障礙者的資訊近用比率相對較低，80.0%曾使用電腦及網路外，其他障別者的資訊近用程度都達九成以上，無明顯統計顯著差異。【附表 A1】

從障礙等級者來看，中度障礙者曾使用電腦(98.8%)及曾經上網(98.3%)比率都最高；極重度障礙者資訊近用情形略低一些，但使用電腦(97.0%)與網路(95.4%)的比率也都超過九成五。

性別方面，女性公務機關身障同仁曾使用電腦(98.8%)與網路(98.6%)的比率略高於男性約 1~2 個百分點(97.4%曾用電腦、96.5%曾上網)。

年齡方面，公務機關身障同仁資訊化程度隨著年齡層的增加而遞減，但並未有明顯的年齡數位牆現象，即便是 60 歲以上年長的公務機關身障同仁，也有 91.9%曾使用電腦，88.3%曾上網。

教育程度部分，呈現學歷越高者資訊近用情況越佳的趨勢。專科學歷以上身心障礙者曾使用電腦或上網的比率都接近 100%，高中職學歷者使用電腦及上網比率略降至 94.7%及 93.1%，國中以下學歷者資訊近用程度相對較低，64.0%曾用電腦，57.0%曾經上網。

從服務機關特性來看，除了服務機關在金馬地區的公務機關身障同仁資訊近用程度相對較低，80.8%曾用電腦，76.9%曾經上網外，不同服務機關隸屬、層級、業務類別及地區的公務機關身障同仁資訊近用比率都超過九成五。

從職位特性來看，公務機關身障同仁無論職位官職等、服務年資或進入政府機關服務管道，資訊近用比率都達九成以上。

## 二、無線及行動上網近用情形

### (一) 整體描述

調查發現，有 94.9%公務機關身障同仁網路族有行動或無線上網經驗；相較於全國網路族和全國身心障礙網路族約九成左右曾使用行動上網(91.7%及



88.7%)，公務機關身障同仁行動或無線上網使用率分別多了 3.2 及 6.2 個百分點。【圖 3-2】

在可複選的情形下，曾使用無線或行動上網的公務機關身障同仁網路族，所使用的行動設備以智慧型手機比率最高(96.2%)，75.2%曾使用筆電上網，63.6%使用平板電腦上網，10.2%使用智慧型穿戴裝置上網，0.2%使用其他行動設備上網。【圖 3-3】

相較於全國行動上網者來看，可能因公務特性需求，公務機關身障同仁行動上網者在使用筆電行動上網的比率明顯高於全國 37.3 個百分點，使用平板電腦上網的比率也超過全國 21.6 個百分點，在使用智慧型手機的比率則和全國行動上網者差不多。【圖 3-3】

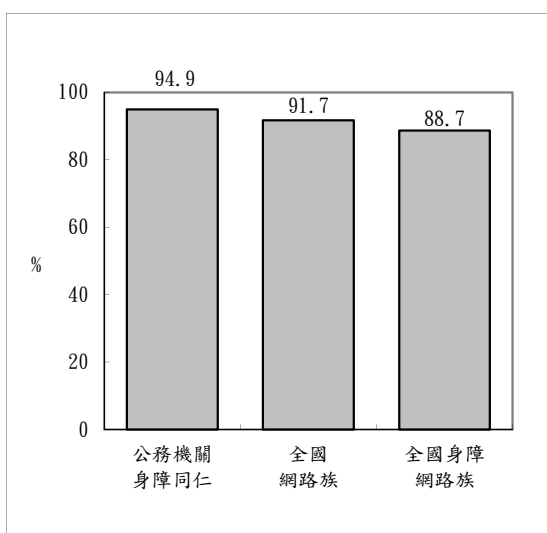


圖 3-2 無線上網使用情形

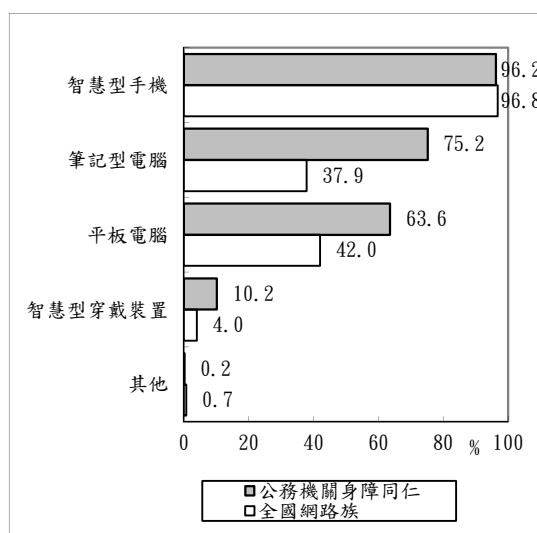


圖 3-3 無線或行動上網使用設備

## (二) 比較分析

分析顯示，公務機關身障同仁行動上網近用情形不因障別和障礙等級的不同而有顯著差異，各障別及障礙等級行動上網比率多超過九成。【附表 A2】

比較不同障別者的行動上網設備使用情形，結果顯示，各障別公務機關身障同仁使用智慧型手機上網的比率都超過九成，智能障礙者使用筆電上網(55.6%)和顏面傷殘者使用平板電腦上網(48.8%)的比率則低於其他障礙者。

從年齡來看，公務機關身障同仁行動上網近用程度隨著年齡層的增加而遞減，不過，即便是 60 歲以上年長的公務機關身障同仁，也有 79.9% 曾使用行動上網。

教育程度部分，公務機關身障同仁行動上網使用率隨著教育程度的提升而增加，由國中以下學歷者的 89.8%，遞增至研究所以以上學歷者的 97.9%。

從服務機關特性來看，不同服務機關隸屬、層級及地區的公務機關身障同仁行動上網使用比率都超過九成，未達統計顯著差異。

從業務類別來看，服務一般行政(94.2%)與交通行政(92.6%)機關的身障同仁，行動上網的比率略低，在其他業務類別服務的公務機關身障同仁皆逾九成五曾使用行動上網。

從職位特性來看，服務年資達 21 年以上(92.1%)和透過升等或其他考試進入政府機關服務(90.5%)的公務機關身障同仁，行動上網使用比率略低於其他服務年資和進入政府機關服務管道者(逾九成五)。

## 參、公務電腦使用概況

### 一、公務使用電腦情形

#### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁在公務機關上班時需要使用電腦的比率高達 96.6%，僅 3.4% 公務不需使用電腦。【圖 3-4】

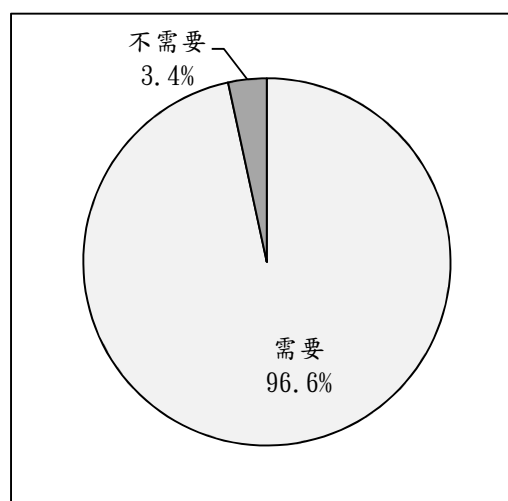


圖 3-4 公務使用電腦狀況

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁公務使用電腦情形不因身心障礙類別

和障礙等級的不同而有明顯差別，除了智能障礙者(70.0%)外，其他障別使用比率都超過九成。【附表 A3】

不同人口特性、機關特性和職務屬性的公務機關身障同仁，公務需使用電腦的比率都超過九成，僅國中以下學歷者(79.6%)使用比率相對較低。

## 二、公務系統或軟體使用情形

### (一) 整體描述

在可複選的情形下，調查發現，需使用電腦處理公務的公務機關身障同仁，所接觸或會使用的公務系統或軟體以文書處理軟體最多(87.6%)，其次依序為公文系統(78.8%)、線上學習系統(71.0%)、差勤系統(67.2%)等，需使用業務專用系統者相對較少(40.5%)，3.2%使用其他的公務系統或軟體。【圖 3-5】

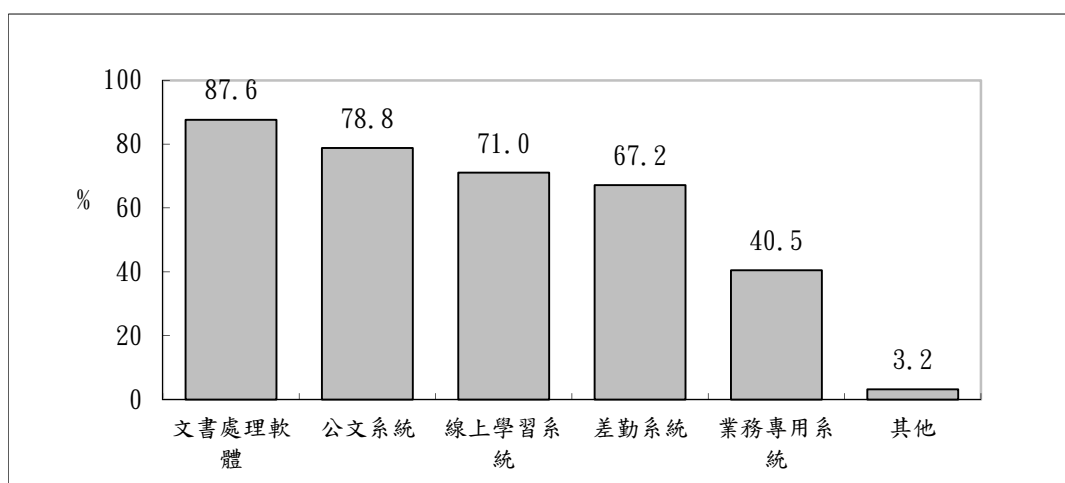


圖 3-5 公務系統或軟體使用情形

使用業務專用系統處理公務的公務機關身障同仁，因機關業務屬性不同，所接觸或使用的業務專用系統也各有差異。整體而言，在可複選的情形下，公務機關身障同仁使用較多的前4類業務專用系統分別為戶役政及地政系統(16.7%)、校務及教育行政系統(12.1%)、人事薪資管理系統(11.4%)和財產採購管理系統(11.2%)等，其他業務專用系統使用比率低於一成。【圖3-6】

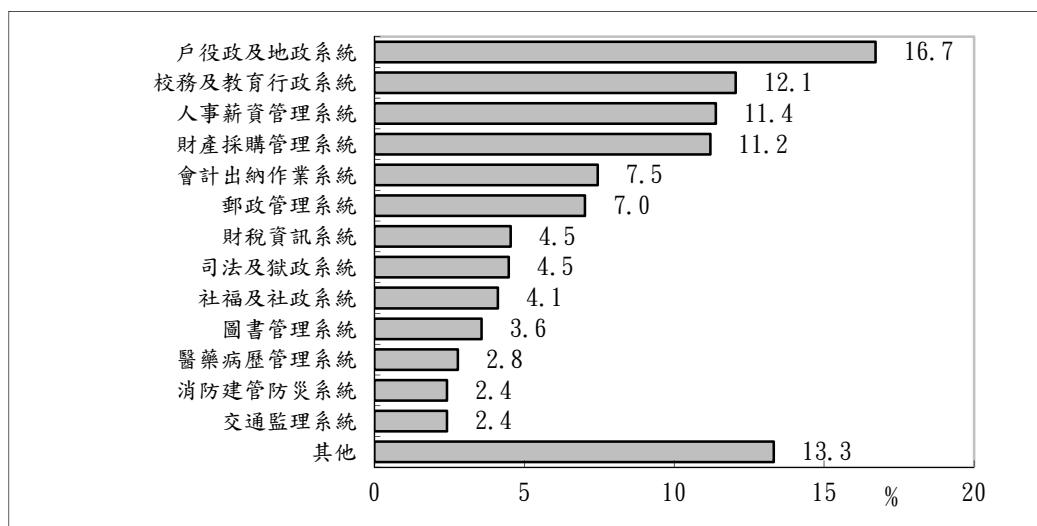


圖 3-6 業務專用系統使用情形

線上學習系統使用方面，可複選的情形下，調查發現，會使用線上學習系統的公務機關身障同仁，最常接觸使用的線上學習系統是文官e學苑(59.7%)，其次為地方研習e學中心(17.0%)、e等公務員學習網(16.6%)和臺北e大(12.5%)等，其他線上學習系統使用比率都低於一成。【圖3-7】

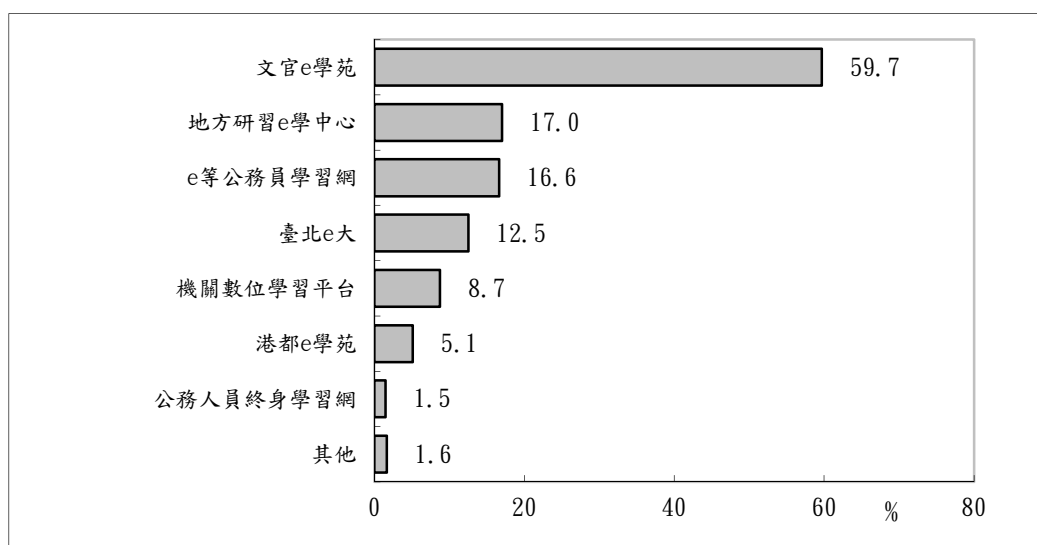


圖 3-7 線上學習系統使用情形

## (二) 比較分析

公務系統或軟體使用方面，相較於其他障別身心障礙者，智能障礙者會使用公文系統(42.9%)、文書處理軟體(50.0%)、業務專用系統(28.6%)及線上學習系統(50.0%)的比率明顯較低，在差勤系統(64.3%)的使用則落差較小。【附表 A3】

從服務機關隸屬來看，服務於中央機關的身心障礙者使用差勤系統的比率(73.6%)高於地方機關(61.3%)，其他公務系統或軟體使用比率則較無差異。

服務機關層級方面，機關層級越高者，身障者使用公文系統和差勤系統的比率越高。相較於一～四級機關，五級機關身障者使用公文系統(55.8%)、差勤系統(31.4%)、文書處理軟體(69.8%)、業務專用系統(34.9%)及線上學習系統(58.1%)的比率都相對較低。

機關業務類別方面，以財稅行政機關身障者使用業務專用系統(59.3%)及線上學習系統(77.6%)的比率較高，交通行政機關使用公文系統(45.9%)、差勤系統(43.6%)及文書處理軟體(57.6%)的比率則低於其他業務類別身障者。

服務機關地區方面，中部和南部縣市機關身障者使用差勤系統(54.3%及61.4%)低於其他地區縣市，其他公務系統或軟體使用比率則較無差異。

從職位官職等來看，薦任身障者使用公文系統(92.3%)、文書處理軟體(95.2%)、業務專用系統(47.8%)及線上學習系統(82.0%)的比率明顯高於委任和約聘人員，在差勤系統的使用方面(70.0%)差異相對較少。

服務年資超過20年的身障者，使用差勤系統的比率(71.7%)高於服務年資在20年以下者(低於七成)；服務年資在5年以下的身障者，使用線上學習系統的比率(63.5%)則低於服務年資超過5年者(逾七成)。

透過高普考或初等考試進入政府機關服務的身障者，使用公文系統(91.6%)、差勤系統(77.0%)、文書處理軟體(94.0%)及及線上學習系統(81.5%)的比率都高於其他進入政府機關服務管道者，在業務專用系統使用比率則和透過特種考試進入公務機關的身障者相當(約四成五)。

業務專用系統使用方面，服務於地方機關的身心障礙者使用戶役政及地政系統(25.8%)高於中央機關(6.0%)，其他業務專用系統使用較無差異。【附表 A4】

從機關業務類別來看，以一般行政機關身障者會使用戶役政及地政系統的比率(26.9%)較高，財稅行政機關身障者使用財稅資訊系統的比率(39.9%)較高，文教行政機關身障者使用校務及教育行政系統的比率(37.9%)較高，至於交通行政機關身障者使用郵政管理系統的比率(64.0%)則較高。

線上學習系統使用方面，中央機關的身心障礙者使用文官 e 學苑(65.6%)

和 e 等公務員學習網(22.0%)的比率高於地方機關約 10~11 個百分點；地方機關身障者利用地方研習 e 學中心線上學習的比率(27.0%)則高於中央機關(5.9%)。【附表 A5】

從機關所在地區來看，相對於其他地區縣市，以金馬和東部縣市機關身障者使用文官 e 學苑的比率較高(84.6%及 67.9%)，北部縣市使用臺北 e 大的比率較高(18.7)，中部縣市使用地方研習 e 學中心的比率較高(24.6%)，南部縣市身障者使用港都 e 學苑的比率(17.6%)則高於其他地區縣市。

### 三、學習使用工作需要系統的管道

#### (一) 整體描述

依據現行公務人員考試錄取人員訓練辦法和公務人員特種考試身心障礙人員考試錄取人員訓練計畫，公務人員特種考試身心障礙人員考試錄取人員在錄取後，應由各職缺所在之用人機關(構)學校辦理為期 4 個月的實務訓練。

實務訓練分實習及試辦二階段實施，自向用人機關(構)學校報到接受訓練日起 1 個月為實習階段，其餘時間為試辦階段。受訓人員於實習階段，以不具名方式協助辦理所指派之工作；於試辦階段，應在輔導員輔導下具名試辦所指派之工作。

實務訓練機關(構)學校應派員參加由保訓會、勞動部勞動力發展署辦理之輔導員及人事人員講習、認識身心障礙者特性及職場需求等講習課程，並應透過職務或工作內容調整、提供輔助設備及指派專人輔導等措施，使受訓人員能達到擬任職務之工作品質及責任要求。另應審酌受訓人員個別障礙類別及等級，與婚、喪、懷孕、分娩、流產或重大傷病等特殊事由，注意受訓人員身心等各方面需求及生活上需要，適時予以關心及協助<sup>4</sup>。

不過，相關計畫雖然周嚴，但實施狀況可能未盡理想。可複選的情形下，調查發現，會使用電腦處理公務的公務機關身障同仁，有七成以上是透過同事協助(76.8%)和自己摸索(74.9%)的方式學會使用工作所需的系統，其他學習管道

<sup>4</sup>為協助用人機關能透過專業諮詢及補助以達成前款目標，勞動部勞動力發展署於「臺灣就業通」網站(<http://www.taiwanjobs.gov.tw/>)提供辦理身心障礙者職務再設計(輔具)服務相關資訊。有關「身心障礙者輔助器具補助標準表」相關資訊，則轉知錄取人員上衛生福利部社會及家庭署「身心障礙服務入口網」網站(<http://dpws.sfaa.gov.tw/>)查詢參考應用。

還包括任職機關開課(48.7%)、其他政府部門開課(21.6%)和透過朋友協助(17.5%)等，4.9%是經由民間社福團體協助，3.6%有其他學習管道。【圖 3-8】

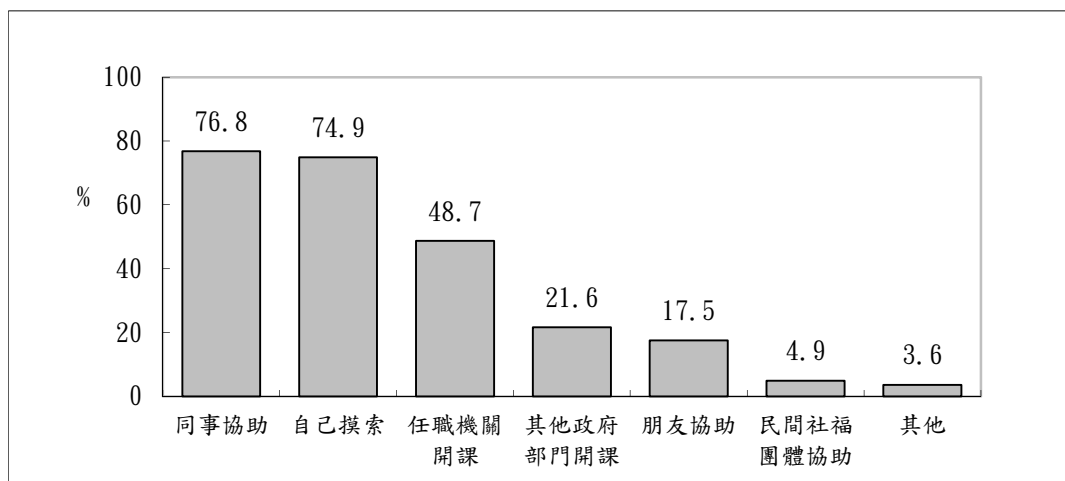


圖 3-8 學習使用工作需要系統的管道

## (二) 比較分析

比較不同障別身障者學習使用工作需要系統的管道，調查發現，以慢性精神疾病、視覺障礙、頑性癲癇症和其他障礙者會透過同事協助的比率較高(逾八成)；平衡機能障礙者自己摸索的比率較高(87.5%)，智能障礙者會透過朋友協助(28.6%)及民間社福團體協助(14.3%)的比率則高於其他障別身障者。【附表 A6】

從服務機關隸屬來看，中央機關身障者透過任職機關開課學習使用工作需要系統的比率(52.5%)高於地方機關(45.2%)，地方機關身障者透過其他政府部門開課學習的比率(26.1%)高於中央機關(16.7%)，在其他學習管道差異相對較小。

服務機關層級方面，身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習使用工作需要系統的比率會隨機關層級的提升而增加。一級機關身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習的比率各為 53.0%及 24.1%，五級機關身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習的比率則降為 38.4%及 14.0%。

## 肆、公務電腦輔具申請情形

### 一、公務電腦輔具使用情形

#### (一) 整體描述

調查發現，有 8.4% 公務機關身障同仁使用公務電腦時需要而且有使用輔助設備或軟體，4.7% 使用電腦需要輔具但未使用，合計對公務電腦輔具使用有需求者占 13.1%，不需使用輔具者則超過八成 (86.9%)。【圖 3-9】

從輔具類型來看，以擴視鏡或軟體比率最高 (60.8%)，語音報讀 (20.8%) 及導盲閱讀設備 (13.8%) 居次。

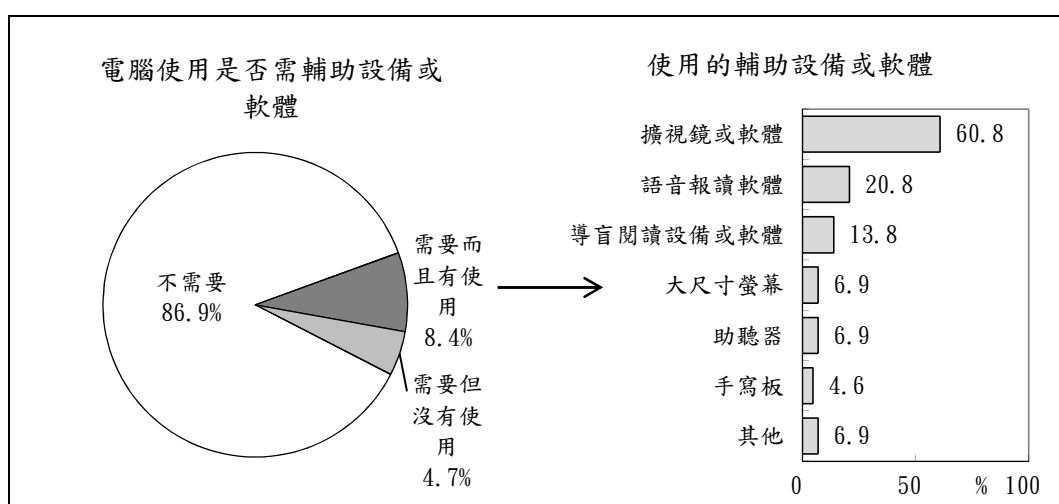


圖 3-9 公務電腦輔具使用情形

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁在公務電腦輔具使用情形不因身心障礙類別、年齡、教育程度、服務機關層級、業務類別、地區、官職等、服務年資和進入政府機關服務管道的不同而有明顯差別。【附表 A7】

不過，相對於其他障別身障者來看，以視覺障礙者 (43.3%) 需要且有使用輔具的比率較高，其他障別身障者不需輔具的比率則都超過八成；此外，視障者對擴視鏡或軟體 (77.3%)、語音報讀軟體 (27.8%) 的使用需求較高，聽覺機能障礙者較需要助聽器輔助 (85.7%)。

從障礙等級來看，以重度障礙者需要且有使用輔具的比率最高 (15.0%)，其次為中度障礙者 (8.4%)、極重度障礙者 (7.9%) 及輕度障礙者 (6.1%)。



從性別來看，男性身障者需要且有使用輔具的比率(9.5%)高於女性身障者(7.1%)。

從服務機關隸屬來看，地方機關身障者操作公務電腦需要且有使用輔具的比率(9.3%)高於中央機關身障者(7.4%)。

## 二、公務電腦輔具申請情形

### (一) 整體描述

調查發現，在使用公務電腦時有需要但卻沒有用輔助設備或軟體的公務機關身障同仁中，33.4%曾向政府申請輔具(26.4%曾向政府申請輔具且都有核准，5.5%向政府申請的輔具部分有核准，曾向政府申請輔具但都沒有通過者占1.5%)，66.5%沒有提出申請。【圖 3-10】

曾向政府申請輔具但都沒有通過的 7 位受訪公務機關身障同仁中，有 5 人是後來自費購買輔具因應，2 人採其他因應方式(如等待核准中或使用舊的輔具等)。

至於沒有提出申請輔具的公務機關身障同仁，進一步了解其未提出申請的原因，在可複選的情形下，以回答沒有需要的比率最高(39.1%)，其次為不清楚申請管道(18.9%)、不知道有專門的輔具(15.7%)、同事代為協助(7.4%)、沒有適當的輔助設備(5.4%)及輔具價格太貴(3.8%)等，9.6%回答其他原因(如申請管道過於繁複或單位經費預算不足等)。【圖 3-11】

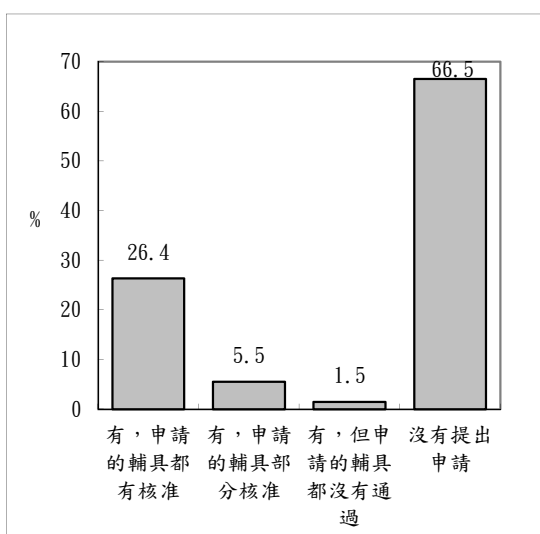


圖 3-10 公務電腦輔具申請情形

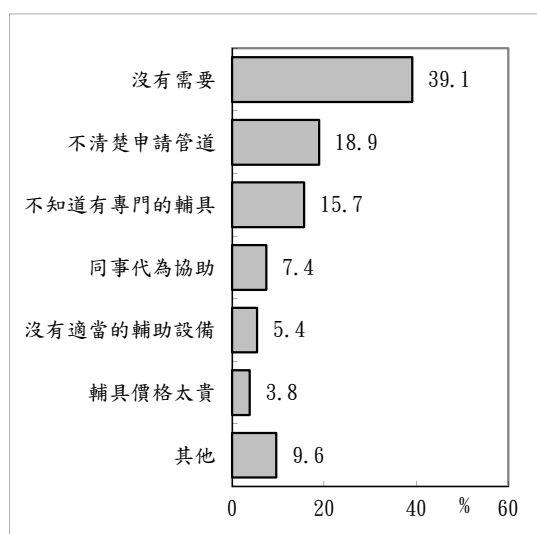


圖 3-11 沒有提出申請輔具的原因

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁在公務電腦輔具申請情形不因身心障礙類別及等級、人口特性、機關屬性和職務屬性的不同而有明顯差別。【附表 A8】

不過，相對來看，以視覺障礙者(50.0%)、重度障礙者(41.4%)、地方機關(28.3%)、一級機關(36.1%)、司法行政機關(47.1%)和東部縣市機關(36.4%)身障者曾向政府申請輔具且都有核准的比率較高。

相對來說，則以重要器官失去功能者(7.7%)、輕度障礙者(18.2%)、中央機關(23.9%)、五級機關(7.7%)、一般行政機關(22.9%)和中部縣市機關(23.8%)身障者曾向政府申請輔具且都有核准的比率相對較低。

## 三、獲知和申請輔具的管道

### (一) 整體描述

調查發現，有向政府申請公務電腦輔具的公務機關身障同仁中，34.4%是自己查詢可以申請輔具的管道，透過任職機關或民間社福團體告知者各占 22.9%及 20.4%，13.4%是經由其他政府部門告知才知道可以申請輔具，8.9%是透過其他管道獲知相關訊息(如同事朋友告知等)。【圖 3-12】

至於申請輔具者當初申請輔具的管道，42.7%是透過任職機關協助申請，35.0%是自己提出申請，透過其他政府部門和民間社福團體協助申請者各占 11.5%及 8.3%，2.5%回答其他申請管道(如同事協助等)。【圖 3-13】

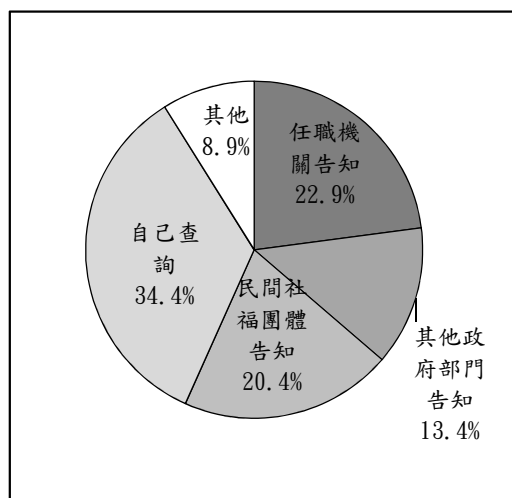


圖 3-12 獲知可以申請輔具的管道

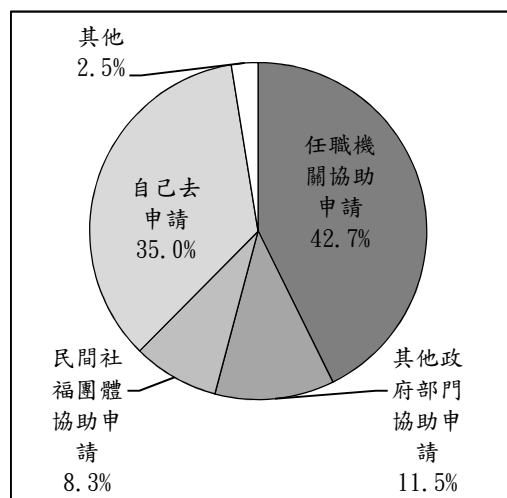


圖 3-13 輔具申請管道

從政府核發輔具的時間來看，和申請輔具者當初到機關報到的時間相較，66.2%是在報到後才核發輔具，15.9%核發輔具時間較報到時間早，14.6%核發輔具時間和報到時間差不多。【圖 3-14】

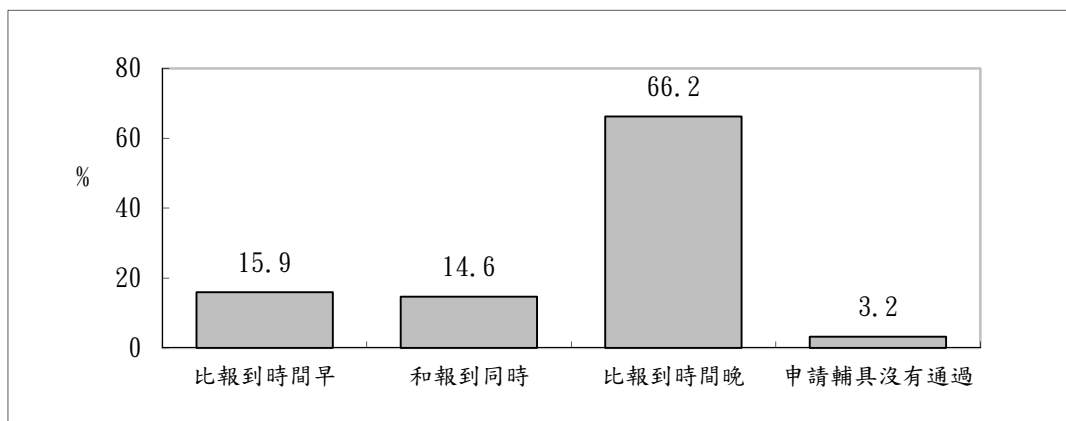


圖 3-14 政府核發輔具的時間

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，無論是公務機關身障同仁獲知申請輔具的管道、申請輔具的管道或政府核發輔具的時間等，都不因身心障礙類別及等級、人口特性、機關屬性和職務屬性的不同而有明顯差別。【附表 A9】

## 伍、公務系統使用障礙與需求

### 一、公文系統使用情形

#### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁有 15.3% 表示在操作公文系統時會遇到困難，69.9% 沒有公文系統操作困難問題，14.8% 公務未使用公文系統。【圖 3-15】

可複選的情形下，對於操作公文系統會遇到困難的公務機關身障同仁，所遇到的問題以不清楚如何使用的比率居多 (61.5%)，其次為系統不是無障礙環境 (16.5%) 和沒有設計快速鍵 (11.5%) 等，26.7% 回答其他操作問題 (如不熟悉操作流程、字體大小和系統常異常延宕等)。【圖 3-15】

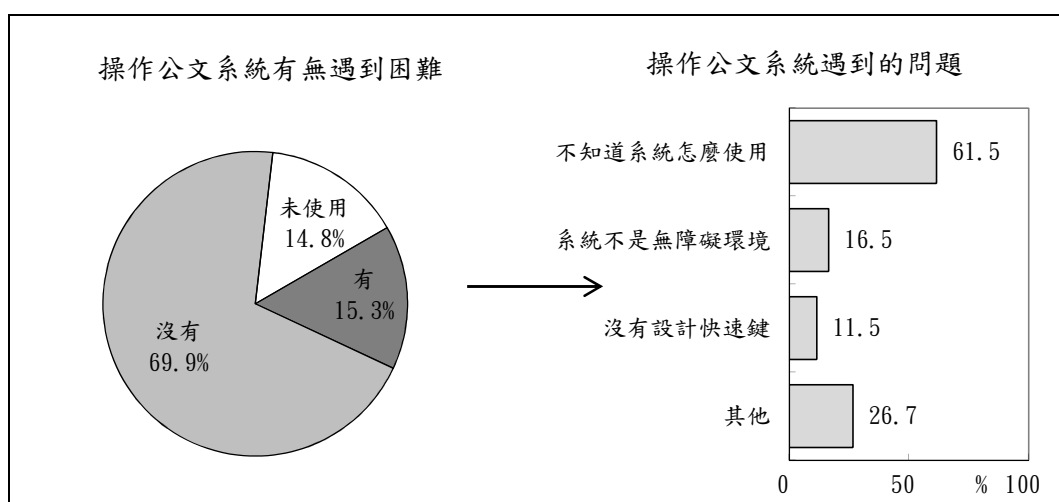


圖 3-15 公文系統使用情形

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁操作公文系統使用困難，不因障礙等級和性別的不同而有明顯差別。【附表 A10】

不同障別的身障者中，以視覺障礙、慢性精神疾病和罕見疾病者表示操作公文系統曾遇到困難的比率較高 (接近或超過三成)。

此外，相較於其他障別身障者來說，以視覺障礙者反映操作公文系統遇到系統不是無障礙環境問題的比率最高 (56.4%)，重要器官失去功能者 (73.3%) 和聲音語言機能障礙者 (71.4%) 表示不知道系統怎麼使用的比率則高於其他障別身障者。

從人口特質來看，以 60 歲以上者 (17.7%) 和專科學歷者 (16.0%)、大學學歷者 (16.1%) 表示操作公文系統曾遇到困難的比率較高。

從服務機關屬性來看，以地方機關 (16.8%)、二級機關 (17.7%)、一般行政機關 (17.2%) 和南部地區縣市機關 (16.8%) 身障者表示操作公文系統曾遇到困難的比率較高；中央機關 (13.7%)、四級機關 (12.9%)、交通行政機關 (8.8%) 和東部地區縣市機關 (10.3%) 有公文系統操作困難經驗的比率則相對較低。

從職位特性來看，以委任官職等 (19.3%)、服務年資 5 年以下 (18.7%) 和透過升等或其他考試進入政府機關服務者 (18.1%) 表示操作公文系統曾遇到困難的比率較高。

## 二、差勤系統使用情形

### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁有 4.4% 表示在操作差勤系統時會遇到困難，72.6% 沒有差勤系統操作困難問題，23.0% 公務未使用差勤系統。【圖 3-16】

可複選的情形下，對於操作差勤系統會遇到困難的公務機關身障同仁，所遇到的問題以不清楚如何使用的比率居多 (47.5%)，其次為系統不是無障礙環境 (27.8%) 和沒有設計快速鍵 (18.4%) 等，27.8% 回答其他操作問題 (如系統常故障和系統設計操作介面太複雜等)。【圖 3-16】

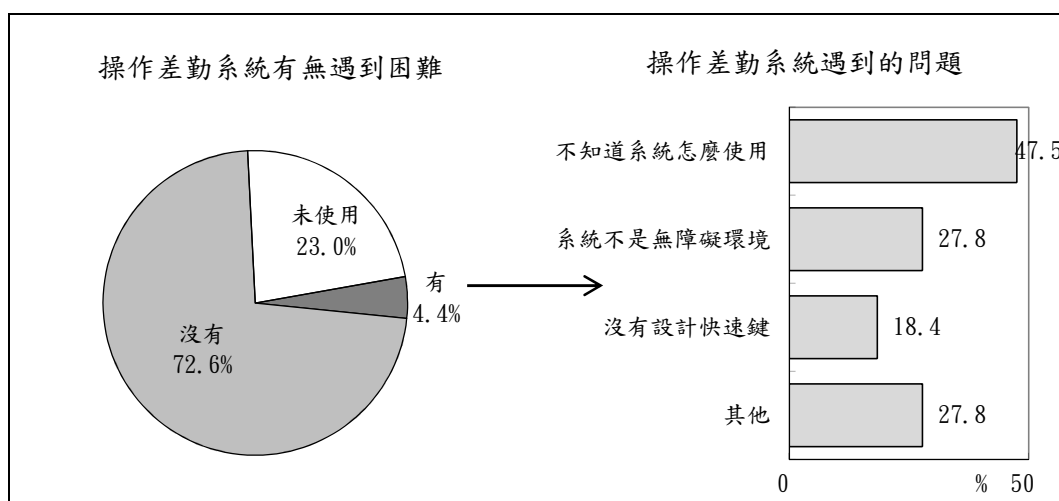


圖 3-16 差勤系統使用情形

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁操作差勤系統使用困難，不因身心障礙等級、性別、年齡和服務年資的不同而有明顯差別。【附表 A11】

相對於其他障別身障者來說，以視覺障礙者表示操作差勤系統曾遇到困難的比率明顯較高(13.7%)，視覺障礙者反映操作差勤系統遇到系統不是無障礙環境問題的比率(81.3%)也明顯高於其他障別身障者。

從教育程度來看，以高中職(5.7%)和國中以下學歷者(5.1%)表示操作差勤系統曾遇到困難的比率較高，專科以上學歷者有操作困難的比率低於5%。

從服務機關屬性來看，以地方機關(5.0%)、一級機關(6.2%)、一般行政機關(5.1%)和金馬地區縣市機關(10.0%)身障者表示操作差勤系統曾遇到困難的比率較高；中央機關(3.7%)、三級機關(3.2%)、財稅行政機關(3.0%)和東部縣市機關(2.4%)有差勤系統操作困難經驗的比率則相對較低。

從職位特性來看，以透過升等或其他考試(4.7%)、約聘人員(4.6%)和特種考試(4.6%)進入政府機關服務者表示操作差勤系統曾遇到困難的比率較高。

## 三、業務專用系統使用情形

### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁有6.5%表示在操作業務專用系統時會遇到困難，54.9%沒有業務專用系統操作困難問題，38.6%公務未使用業務專用系統。

#### 【圖 3-17】

可複選的情形下，對於操作業務專用系統會遇到困難的公務機關身障同仁，所遇到的問題以不清楚如何使用的比率居多(57.1%)，其次為系統不是無障礙環境(18.9%)和沒有設計快速鍵(15.5%)等，30.5%回答其他操作問題(如無操作使用手冊或教育訓練、不熟悉操作流程和系統設計操作介面太複雜等)。【圖 3-17】

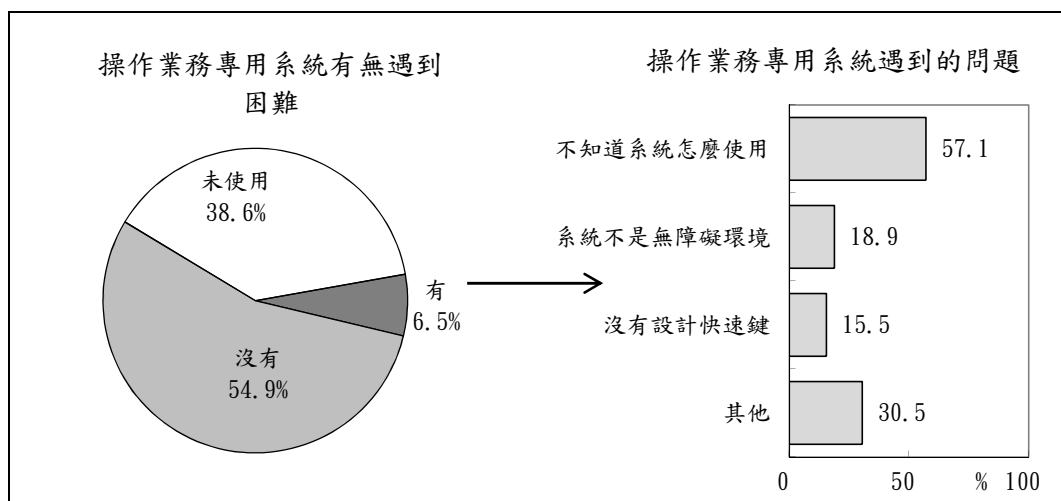


圖 3-17 業務專用系統使用情形

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁操作業務專用系統使用困難，不因性別、年齡、服務機關隸屬、服務機關地區和服務年資的不同而有明顯差別。【附表 A12】

不同障別的身障者中，以視覺障礙(21.0%)和罕見疾病者(16.3%)表示操作業務專用系統曾遇到困難的比率較高。

此外，相較於其他障別身障者來說，以視覺障礙者反映操作業務專用系統遇到系統不是無障礙環境問題的比率最高(59.2%)，多重障礙者反映業務專用系統沒有設計快速鍵的比率(42.9%)則高於其他障別身障者。

從障礙等級來看，以重度障礙者表示操作業務專用系統曾遇到困難的比率最高(10.0%)，其次為中度障礙(6.6%)、輕度障礙(5.8%)和極重度障礙者(2.5%)。

從教育程度來看，以國中以下學歷(7.7%)和大學學歷者(7.3%)表示操作業務專用系統曾遇到困難的比率較高，其他學歷者有操作困難的比率介於5.0%~6.0%間。

從服務機關屬性來看，以三級與四級機關(6.8%)和一般行政(7.1%)機關身障者表示操作業務專用系統曾遇到困難的比率較高；五級機關(3.5%)、交通行政(4.0%)和司法行政(4.7%)機關有業務專用系統操作困難經驗的比率則相對較低。

從職位特性來看，以委任官職等(8.1%)和透過特種考試進入政府機關服務者(7.7%)表示操作業務專用系統曾遇到困難的比率較高。

#### 四、文書軟體使用情形

##### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁有 11.5% 表示在操作文書軟體時會遇到困難，83.0% 沒有文書軟體操作困難問題，5.5% 公務未使用文書軟體。【圖 3-18】

可複選的情形下，對於操作文書軟體會遇到困難的公務機關身障同仁，所遇到的問題以不清楚如何使用的比率居多(58.4%)，其次為系統不是無障礙環境(15.1%)和沒有設計快速鍵(12.9%)等，26.3% 回答其他操作問題(如軟體版本更新太快和不熟悉軟體部分進階功能等)。【圖 3-18】

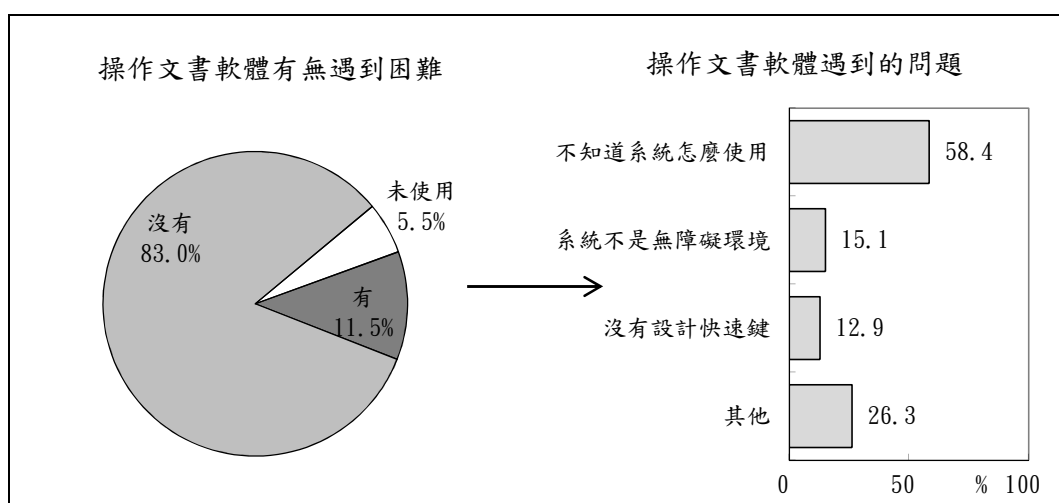


圖 3-18 文書軟體使用情形

##### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁操作文書軟體使用困難，不因障礙等級、性別和服務機關地區的不同而有明顯差別。【附表 A13】

相對於其他障別身障者來說，以慢性精神疾病者(28.7%)和視覺障礙者(23.6%)表示操作文書軟體曾遇到困難的比率明顯較高；從操作文書軟體所遇到的問題來看，則以罕見疾病者(50.0%)及視覺障礙者(47.3%)反映操作文書軟體會遇到不是無障礙環境問題的比率高於其他障別身障者。

從人口特質來看，以 50-59 歲者(13.4%)和專科學歷者(14.0%)表示操作



文書軟體曾遇到困難的比率較高。

從服務機關屬性來看，以地方機關(12.4%)、四級機關(12.3%)、文教行政機關(12.6%)身障者表示操作文書軟體曾遇到困難的比率較高；中央機關(10.4%)、三級機關(10.4%)、交通行政(7.8%)和司法行政(8.8%)行政機關有文書軟體操作困難經驗的比率則相對較低。

從職位特性來看，以委任官職等(13.9%)、服務年資 20 年以上(12.5%)和透過升等或其他考試進入政府機關服務者(16.1%)表示操作文書軟體曾遇到困難的比率較高。

## 五、線上學習系統使用情形

### (一) 整體描述

調查發現，公務機關身障同仁有 7.5%表示在操作線上學習系統時會遇到困難，83.0%沒有線上學習系統操作困難問題，9.5%公務未使用線上學習系統。【圖 3-18】

可複選的情形下，對於操作線上學習系統會遇到困難的公務機關身障同仁，所遇到的問題以不清楚如何使用的比率居多(51.7%)，其次為系統不是無障礙環境(32.0%)和沒有設計快速鍵(14.1%)等，26.4%回答其他操作問題(如操作介面不夠友善、字體太小、無字幕、系統或網路連線不穩定等)。【圖 3-18】

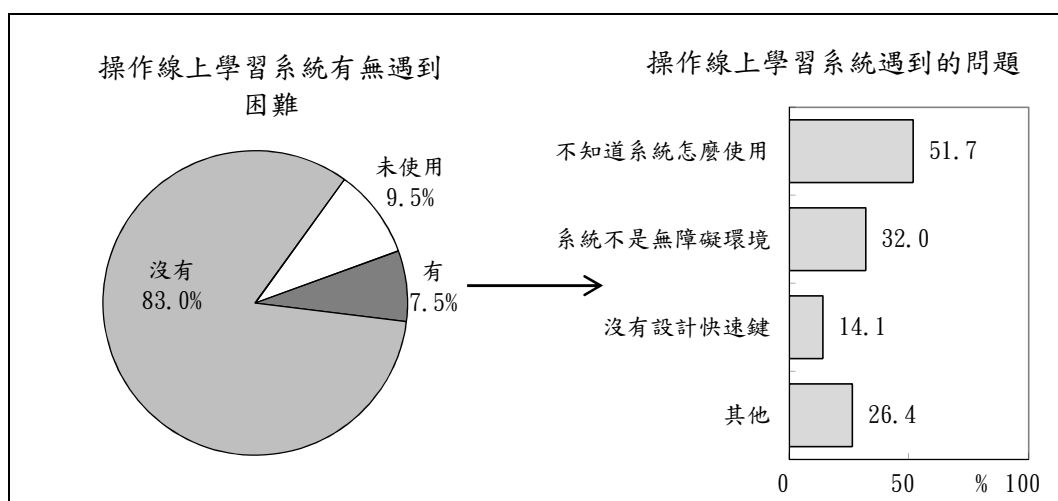


圖 3-19 線上學習系統使用情形

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁操作線上學習系統使用困難，不因障礙類別、性別、服務機關隸屬與層級、服務機關地區的不同而有明顯差別。【附表 A14】

不過，相對於其他障別身障者來說，以視覺障礙者表示操作線上學習系統曾遇到困難的比率(21.9%)明顯較高；視覺障礙者反映操作線上學習系統會遇到系統不是無障礙環境問題的比率(70.6%)也明顯高於其他障別身障者。

從障礙等級來看，以重度障礙者表示操作線上學習系統曾遇到困難的比率最高(11.3%)，其次為中度障礙(7.6%)、輕度障礙者(6.4%)和極重度障礙(5.8%)。

從人口特質來看，以60歲以上者(9.5%)和高中職學歷者(8.8%)表示操作線上學習系統曾遇到困難的比率較高。

從服務機關業務類別來看，以其他行政機關身障者表示操作線上學習系統曾遇到困難的比率較高(8.8%)，司法行政機關有線上學習系統操作困難經驗的比率則相對較低(5.9%)。

從職位特性來看，以其他官職等(7.9%)、服務年資21年以上(9.0%)和透過升等或其他考試進入政府機關服務者(9.3%)表示操作線上學習系統曾遇到困難的比率較高。

## 六、公務系統友善度比較

綜合來看，受訪的公務機關身障同仁在操作使用各項公務系統時會遇到困難的比率都低於兩成，其中以使用公文系統遇到困難的比率較高(15.3%)，其次為文書軟體(11.5%)、線上學習系統(7.5%)、業務專用系統(6.5%)及差勤系統(4.4%)。【圖 3-20】

各主要公務系統中，公務機關身障同仁公務不需使用業務專用系統的比率最高(38.6%)，其次為差勤系統(23.0%)、公文系統(14.8%)、線上學習系統(9.5%)及文書軟體(5.5%)。

若扣除公務未使用的比率，各主要公務系統的友善度(操作使用沒有困難的比率)依序分別為差勤系統(94.3%)、線上學習系統(91.7%)、業務專用系統

(89.4%)、文書軟體(87.9%)及公文系統(82.0%)。

對於公務機關身障同仁在操作使用公務系統時所遇到問題，身障同仁多反映為不知道系統怎麼使用居多，比率在47.5%~61.5%之間。

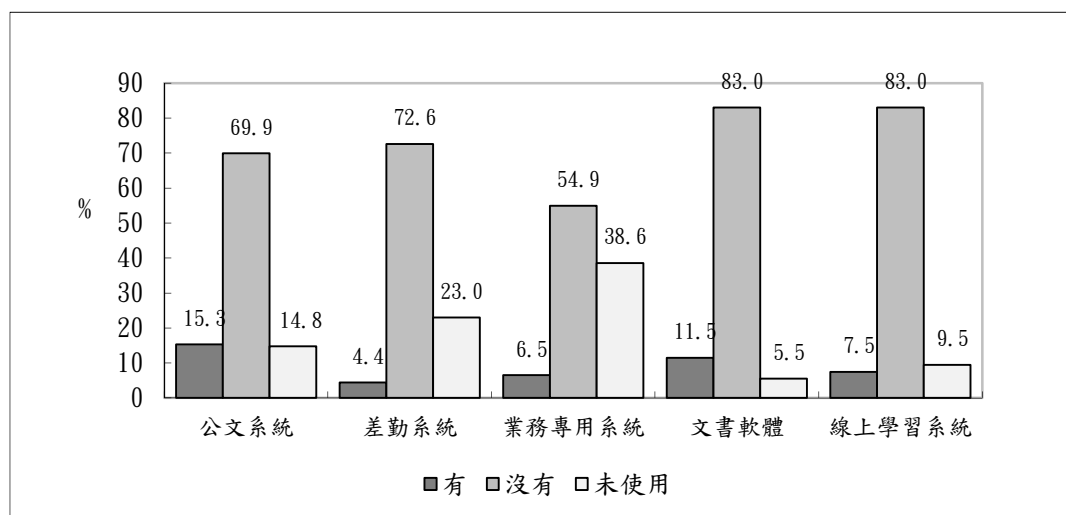


圖 3-20 公務機關身障同仁公務系統操作使用困難

## 七、不同障別身障同仁公務系統使用障礙與需求分析

如前所述，綜合來看，受訪的公務機關身障同仁在操作各項公務系統時會遇到困難的比率都不算太高，其中只有使用公文系統(15.3%)及文書軟體(11.5%)遇到困難的比率超過一成，操作線上學習系統(7.5%)、業務專用系統(6.5%)及差勤系統(4.4%)有困難的比率都在一成以下。

不過，考量不同障別身障同仁對於各項公務系統的使用需求與障礙仍可能有所差異，以下將就各類身障同仁使用情形與問題作進一步分析。需要說明的是，本研究調查問卷主要採用網路填答，有能力填寫問卷者可能已具有基本的資訊能力；其次，部分障別受訪者人數過少，調查結果難免有較大誤差的情形，這些都是解讀或運用以下數字必須留意的研究限制。

### (一) 公務系統使用困難情形

本研究透過詢問公務機關身障同仁在「公文系統」、「差勤系統」、「業務專用系統」、「文書軟體」及「線上學習系統」等的操作困難情形，來瞭解公務系統的友善程度。綜合整理發現，有 23.3%身障同仁在這五項系統或軟體的操作上曾遭遇困難，其中，11.5%只有一項系統有操作障礙，5.6%曾在兩個系統遭到困

難，三項以上系統有操作問題者合計占 6.2%。【表 3-1】

表 3-1 公務機關身障同仁使用公務系統困難情形

障別	樣本數	都沒有困難	有困難	項目數					平均困難項目數
				1 項	2 項	3 項	4 項	5 項	
<b>總計</b>	3,583	76.7	23.3	11.5	5.6	3.2	2.0	1.0	0.5
視覺障礙	233	55.4	44.6	12.9	11.2	7.7	9.0	3.9	1.1
慢性精神疾病	129	54.3	45.7	19.4	9.3	10.1	6.2	0.8	1.0
罕見疾病	49	67.3	32.7	14.3	8.2	4.1	2.0	4.1	0.7
頑性癲癇症	21	66.7	33.3	14.3	14.3	4.8	-	-	0.6
顏面傷殘	42	76.2	23.8	4.8	14.3	2.4	2.4	-	0.5
多重障礙	103	75.7	24.3	13.6	2.9	2.9	1.9	2.9	0.5
聽覺機能障礙	411	76.4	23.6	13.1	5.6	3.2	0.7	1.0	0.4
下肢肢體障礙	1,446	80.2	19.8	10.4	4.9	2.1	1.8	0.6	0.4
上肢肢體障礙	520	80.0	20.0	11.0	5.6	1.9	0.8	0.8	0.3
重要器官失去功能	348	80.2	19.8	10.1	2.6	5.2	0.9	1.1	0.4
聲音語言機能障礙	61	80.3	19.7	8.2	8.2	1.6	1.6	-	0.4
其他障礙	190	78.4	21.6	13.7	5.3	2.6	-	-	0.3
智能障礙	14	85.7	14.3	14.3	-	-	-	-	0.1
平衡機能障礙	16	87.5	12.5	12.5	-	-	-	-	0.1

研究依據不同障別身障同仁在使用上述五類公務系統或軟體的困難情形區分為以下三群：

第一群包括視覺障礙、慢性精神疾病、罕見疾病及頑性癲癇症者，有使用困難的系統項數高於平均值，介於 0.6~1.1 項之間，是各障別身障者中公務系統使用障礙最高者。

第二群包括顏面傷殘、多重障礙、聽覺機能障礙、下肢肢體障礙、上肢肢體障礙、重要器官失去功能、聲音語言機能障礙及其他障礙者，有使用困難的系統項數接近或略低於平均值，約為 0.3~0.5 項，公務系統使用障礙介於中等程度。

第三群包括平衡機能障礙及智能障礙者，五項系統幾乎沒有使用困難(平均僅 0.1 項有障礙)，公務系統使用障礙低於其他障別身障者。

## (二) 不同障別身障同仁的公務系統使用障礙

依據前述分類結果，以下分析重點將置於較需關注的第一群公務機關身障同仁（即視覺障礙、慢性精神疾病、罕見疾病及頑性癲癇症者），其餘類別身障同仁如有較為明顯的困難項目與需求，亦一併提出。

五類公務系統中，視覺障礙(20.6%)、慢性精神疾病(17.1%)及罕見疾病(10.2%)身障同仁有三項以上曾遭遇使用障礙的比率都超過一成。

其中，視覺障礙者在各項公務系統遇到問題的比率都相對偏高，分別是公文系統(33.5%)、文書軟體(23.6%)、線上學習系統(21.9%)、業務專用系統(21.0%)及差勤系統(13.7%)。【表 5-2】

慢性精神疾病者在公文系統(33.3%)及文書軟體(28.7%)使用有困難的比率較高。

罕見疾病者以公文系統(26.5%)及業務專用系統(16.3%)操作較有困難。頑性癲癇症者則是文書軟體(19.0%)的使用障礙略高。

表 3-2 不同障別身障同仁使用各類公務系統困難情形

障別	樣本數	公文系統			差勤系統			業務專用系統			文書軟體			線上學習系統		
		有困難	沒有困難	未使用	有困難	沒有困難	未使用	有困難	沒有困難	未使用	有困難	沒有困難	未使用	有困難	沒有困難	未使用
總計	3,583	15.3	69.9	14.8	4.4	72.6	23.0	6.5	54.9	38.6	11.5	83.0	5.5	7.5	83.0	9.5
視覺障礙	233	33.5	54.1	12.4	13.7	65.7	20.6	21.0	46.4	32.6	23.6	73.0	3.4	21.9	63.5	14.6
慢性精神疾病	129	33.3	53.5	13.2	9.3	69.0	21.7	10.9	45.0	44.2	28.7	66.7	4.7	14.7	70.5	14.7
罕見疾病	49	26.5	59.2	14.3	8.2	69.4	22.4	16.3	51.0	32.7	12.2	85.7	2.0	8.2	81.6	10.2
頑性癲癇症	21	14.3	71.4	14.3	4.8	71.4	23.8	9.5	47.6	42.9	19.0	66.7	14.3	9.5	71.4	19.0
顏面傷殘	42	16.7	59.5	23.8	2.4	69.0	28.6	11.9	59.5	28.6	11.9	83.3	4.8	7.1	85.7	7.1
多重障礙	103	15.5	66.0	18.4	5.8	77.7	16.5	6.8	49.5	43.7	13.6	84.5	1.9	8.7	79.6	11.7
聽覺機能障礙	411	14.6	69.6	15.8	3.2	70.1	26.8	5.8	53.0	41.1	8.3	84.4	7.3	9.7	78.6	11.7
下肢肢體障礙	1,446	12.6	73.9	13.6	3.9	73.6	22.5	4.8	57.1	38.0	10.0	84.9	5.2	5.5	87.2	7.3
上肢肢體障礙	520	13.1	70.4	16.5	2.5	74.0	23.5	4.2	57.9	37.9	9.8	85.0	5.2	5.2	85.0	9.8
重要器官失去功能	348	12.9	74.1	12.9	4.0	71.8	24.1	5.2	55.7	39.1	10.9	83.6	5.5	6.9	85.3	7.8
聲音語言機能障礙	61	11.5	70.5	18.0	1.6	85.2	13.1	8.2	57.4	34.4	11.5	83.6	4.9	3.3	90.2	6.6
其他障礙	190	12.6	69.5	17.9	2.6	73.7	23.7	4.7	53.7	41.6	7.9	83.2	8.9	4.2	84.7	11.1
智能障礙	14	-	50.0	50.0	-	71.4	28.6	-	42.9	57.1	7.1	71.4	21.4	7.1	64.3	28.6
平衡機能障礙	16	12.5	75.0	12.5	-	68.8	31.3	-	56.3	43.8	-	93.8	6.3	-	87.5	12.5

### (三) 不同障別身障同仁的公務系統使用問題

整體而言，身障同仁遇到的公務系統操作問題，都以不知道怎麼使用比率最高，其次為系統不是無障礙環境及沒有設計快速鍵。基本上，不同障別身障同仁提出的困難狀況分布，也多與整體類似。

較值得注意的是，視障同仁無論在差勤系統(81.3%)、線上學習系統(70.6%)、業務專用系統(59.2%)、公文系統(56.4%)及文書軟體(47.3%)因不是無障礙環境而造成操作困擾的感受都相對較明顯，反映出視障同仁對於無障礙環境的高度依賴。視障同仁提出的其他操作問題還包括：字體太小、縮放版面即會跑掉、系統與擴視機或語音軟體衝突等。【表 3-3】

此外，罕見疾病及聽覺機能障礙者因文書軟體(50.0%)及差勤系統(38.5%)缺乏無障礙設計而使用受挫的比率也略高。

其他類別身障同仁中，頑性癲癇症(33.3%)、其他障礙(40.0%)及多重障礙者(42.9%)，則分別對公文系統、差勤系統及業務專用系統的快速鍵有較高需求。上肢肢體障礙者因差勤系統、業務專用系統、文書軟體及線上學習系統沒有快速鍵而使用不便的比率也在 22.2%~30.8%之間。

另要特別提出的是，聽覺機能障礙同仁舉出使用線上學習系統遭遇的其他困難中，幾乎都集中於「沒有字幕」，因而造成學習障礙，值得相關單位注意。

表 3-3 不同障別身障同仁使用各類公務系統遭遇問題

障別	公文系統操作問題(複選, N=558)				差勤系統操作問題(複選, N=158)				業務專用系統操作問題(複選, N=233)				文書軟體操作問題(複選, N=411)				線上學習系統操作問題(複選, N=269)			
	系統不是無障礙環境	沒有設計快速鍵	不知道系統怎麼使用	其他	系統不是無障礙環境	沒有設計快速鍵	不知道系統怎麼使用	其他	系統不是無障礙環境	沒有設計快速鍵	不知道系統怎麼使用	其他	系統不是無障礙環境	沒有設計快速鍵	不知道系統怎麼使用	其他	系統不是無障礙環境	沒有設計快速鍵	不知道系統怎麼使用	其他
總計	16.5	11.5	61.5	26.7	27.8	18.4	47.5	27.8	18.9	15.5	57.1	30.5	15.1	12.9	58.4	26.3	32.0	14.1	51.7	26.4
視覺障礙	56.4	19.2	34.6	35.9	81.3	25.0	21.9	25.0	59.2	18.4	28.6	38.8	47.3	14.5	32.7	27.3	70.6	19.6	33.3	29.4
慢性精神疾病	-	4.3	67.4	32.6	-	8.3	75.0	25.0	-	7.1	71.4	28.6	5.4	10.8	59.5	32.4	5.3	10.5	63.2	31.6
罕見疾病	30.8	23.1	69.2	15.4	25.0	25.0	75.0	25.0	25.0	25.0	62.5	37.5	50.0	16.7	50.0	33.3	25.0	-	100.0	25.0
頑性癲癇症	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	75.0	50.0	-	-	50.0	50.0
顏面傷殘	-	-	57.1	42.9	-	-	100.0	-	-	-	40.0	60.0	-	-	80.0	20.0	-	-	100.0	-
多重障礙	18.8	6.3	56.3	50.0	-	16.7	33.3	66.7	-	42.9	42.9	42.9	14.3	28.6	50.0	35.7	33.3	11.1	55.6	44.4
聽覺機能障礙	14.5	9.7	61.3	25.8	38.5	23.1	46.2	15.4	12.5	8.3	70.8	33.3	11.8	14.7	67.6	23.5	57.5	12.5	22.5	27.5
下肢肢體障礙	8.1	10.8	66.7	22.0	10.7	12.5	51.8	32.1	5.7	14.3	64.3	27.1	6.9	8.3	66.0	23.6	15.2	8.9	62.0	25.3
上肢肢體障礙	14.5	14.5	65.2	20.3	23.1	30.8	61.5	23.1	13.6	27.3	59.1	22.7	15.7	25.5	58.8	19.6	18.5	22.2	51.9	33.3
重要器官失去功能	8.9	11.1	73.3	17.8	14.3	14.3	57.1	21.4	11.1	11.1	55.6	33.3	7.9	7.9	60.5	34.2	12.5	20.8	79.2	8.3
聲音語言機能障礙	14.3	-	71.4	42.9	-	-	100.0	-	-	-	80.0	20.0	14.3	-	28.6	57.1	50.0	-	50.0	-
其他障礙	8.3	4.2	70.8	33.3	20.0	40.0	20.0	20.0	11.1	11.1	88.9	-	20.0	13.3	66.7	13.3	12.5	12.5	50.0	25.0
智能障礙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	100.0	-
平衡機能障礙	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 陸、資訊協助需求

### 一、電腦處理業務獨立完成情形

#### (一) 整體描述

調查發現，目前需使用電腦處理的業務中，公務機關身障同仁有 44.0% 表示可百分之百靠自己獨立完成，38.9% 可獨立完成比例在 76~99% 間，合計超過八成身障公務人員能獨立完成 76% 以上的電腦處理業務 (82.9%)。【圖 3-21】

此外，另有 7.5% 可獨立完成的電腦處理業務比例在 51~75% 間，獨立完成電腦處理業務比例低於五成者合計只佔 2.4%，7.1% 不知道或很難說。【圖 3-21】

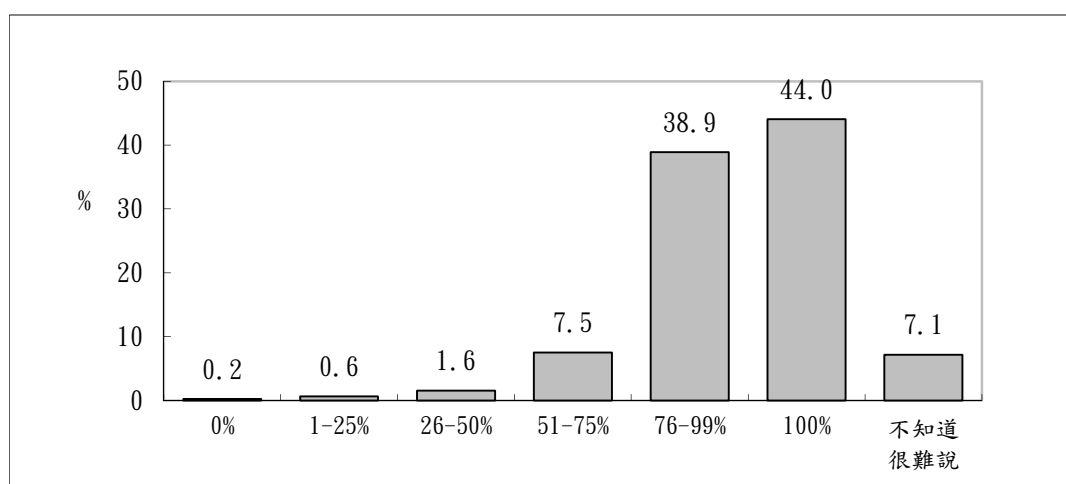


圖 3-21 需使用電腦處理業務中可獨立完成的比例

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁電腦處理業務獨立完成情形，會因性別、官職等的不同而有顯著差異，不因障礙類別及等級、年齡、教育程度、服務機關屬性、服務年資和進入政府機關服務管道的不同而有明顯差別。【附表 A15】

其中，女性身障者可 100% 獨立的電腦處理業務的比率 (46.6%) 高於男性身障者 (41.9%)。

從職位特性來看，薦任官職等身障者 51.5% 可 100% 獨立的電腦處理業務，比率高於委任職務 (41.5%) 和約聘人員 (39.1%)。

## 二、所屬單位對電腦使用困難的處理和協助

### (一) 整體描述

#### 1. 所屬單位對電腦使用困難的處理

調查發現，有 9.3% 的公務機關身障同仁表示進到政府機關後，曾被調整到比較不需要使用電腦的職務，90.7% 無此職務調整經驗。【圖 3-22】

此外，有 20.7% 的公務機關身障同仁表示直屬長官能理解身障者使用電腦的困難，6.4% 覺得單位長官不能體諒身障者使用電腦的困難，72.8% 表示對於電腦使用上沒有任何困難。【圖 3-23】

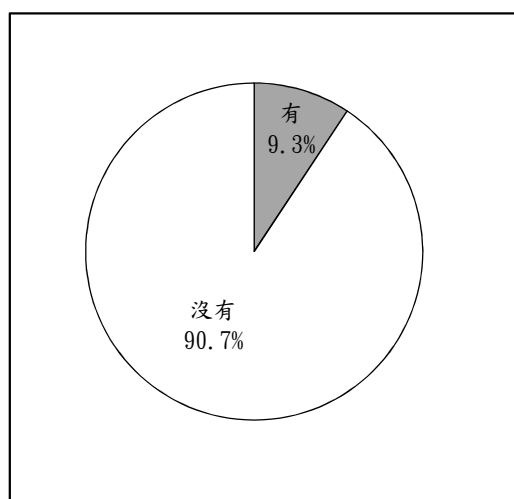


圖 3-22 是否曾被調整到比較不需使用電腦的職務

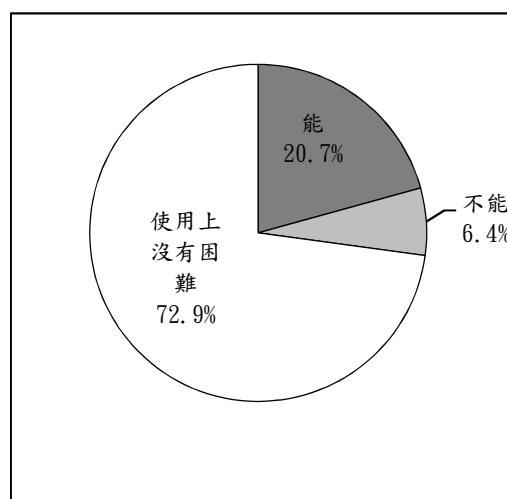


圖 3-23 直屬長官能否理解使用電腦的困難

#### 2. 所屬單位對電腦使用困難的協助

調查發現，有 61.0% 的公務機關身障同仁表示曾經尋求部門所屬的資訊中心協助解決電腦使用的困難，39.0% 無此資訊求助經驗。【圖 3-24】

曾經向部門所屬資訊中心協助解決電腦困難的公務機關身障同仁中，有高達 96.8% 表示自己的電腦使用問題有獲得解決，僅 3.2% 表示沒有解決問題。至於沒有解決電腦使用問題的原因，有 35 位受訪者表示純屬個案問題，無法處理；12 人回答是因委託外部廠商設計系統時，沒有要求無障礙規格或是易讀設計；24 人回答其他原因(如電腦設備老舊或輔具和系統不合等)。



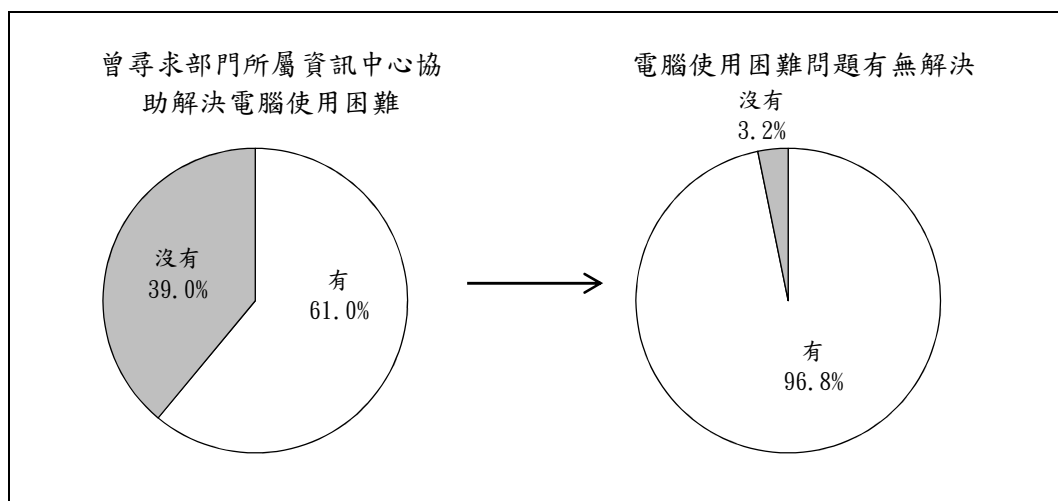


圖 3-24 所屬單位對電腦使用困難的協助

## (二) 比較分析

統計差異分析發現，身障者所屬單位對電腦使用困難的處理和協助，多不因障礙等級、性別、服務機關隸屬與層級、服務機關地區和職位屬性的不同而有明顯差別。【附表 A16 及附表 A17】

從障礙類別來看，調查發現，以視覺障礙、平衡機能障礙、智能障礙、慢性精神疾病和頑性癲癇症身障者曾被調整到比較不需使用電腦職務的比率較高(接近或超過二成)；頑性癲癇症身障者曾向部門所屬資訊中心尋求協助解決電腦使用困難的比率則較高(71.4%)。

從性別來看，女性身障者尋求部門所屬資訊中心協助解決電腦使用困難的比率(64.2%)高於男性身障者(58.2%)，在其他項目則無顯著差異。

年齡方面，以60歲以上者表示直屬長官能理解使用電腦困難的比率較高(32.9%)，29歲以下者有尋求資訊中心協助解決電腦使用困難的比率則較低(51.7%)。

教育程度方面，國中以下學歷者曾被調整到比較不需使用電腦職務(33.3%)和認為直屬長官能理解使用電腦困難(56.4%)的比率較高，至於專科學歷者尋求資訊中心協助解決電腦使用困難的比率則較高(67.6%)。

從服務機關業務類別來看，以交通行政機關身障者曾被調整到比較不需使用電腦職務的比率較高(16.8%)，且直屬長官能理解使用電腦困難的比率較高(26.3%)，至於司法行政機關身障者表示部門所屬資訊中心有協助解決電腦使用困難的比率(72.4%)則高於其他類別機關者。

### 三、使用公務電腦或資訊系統需要的幫助

#### (一) 整體描述

整體來看，公務機關身障同仁使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助以提供系統教育訓練手冊的比率最多(41.2%)，其次為人力協助(28.8%)、系統無障礙化(8.2%)和提供輔具(2.4%)等，4.7%回答其他項目(如電腦和網路資訊設備更新汰換、硬體設備維修、提供系統教育訓練課程等)，14.7%表示無此需求。【圖 3-25】

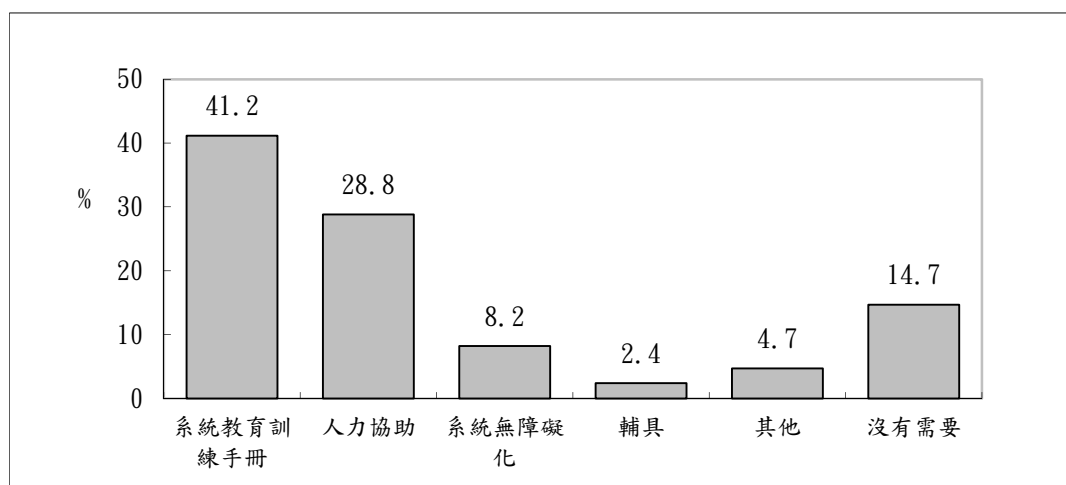


圖 3-25 使用公務電腦或資訊系統最需要的幫助

#### (二) 比較分析

統計差異分析發現，公務機關身障同仁使用公務電腦或資訊系統需要的幫助，不因障礙類別、性別、服務機關屬性和服務年資的不同而有明顯差別。【附表 A18】

不過，相對來看，以顏面傷殘者(50.0%)和頑性癲癇症者(47.6%)希望提供系統教育訓練手冊的比率較高；平衡機能障礙者(50.0%)和智能障礙者(42.9%)希望有人力協助的比率較高；至於視覺障礙者希望提供輔具(15.5%)和系統無障礙化(22.7%)的比率則高於其他障別者。

從障礙等級來看，以輕度障礙者希望提供系統教育訓練手冊的比率較高(43.9%)；中度障礙者希望有人力協助的比率較高(30.4%)；至於重度障礙者希望提供輔具(4.6%)和系統無障礙化(15.5%)的比率則高於其他障礙等級者。

年齡方面，以40-49歲者希望提供系統教育訓練手冊的比率較高(44.2%)；60歲以上者希望有人力協助的比率則較高(38.0%)。

教育程度方面，學歷越高的身障者，希望提供系統教育訓練手冊的比率越高，由國中以下學歷者的23.1%遞增至研究所以上學歷者的43.8%；學歷較低的身障者，希望有人力協助的比率則較高，國中以下學歷者41.0%有人力協助需求，研究所以上學歷者則降至23.6%。

#### 四、電腦軟硬體教育訓練需求

##### (一) 整體描述

調查發現，有 40.2%公務機關身障同仁表示目前或未來希望能參與電腦軟硬體相關的教育訓練，59.8%無此教育訓練需求。【圖 3-26】

在可複選的情形下，對電腦軟硬體相關教育訓練有需求的公務機關身障同仁中，最需要的訓練課程以文書編輯軟體操作居多(66.9%)，其次依序是業務專用系統操作(44.2%)、二代公文系統操作(36.5%)、線上學習系統操作(30.4%)和差勤系統操作(11.2%)，7.6%希望提供其他訓練課程(如程式設計、資料庫管理應用、美工繪圖設計、網頁設計管理等)。

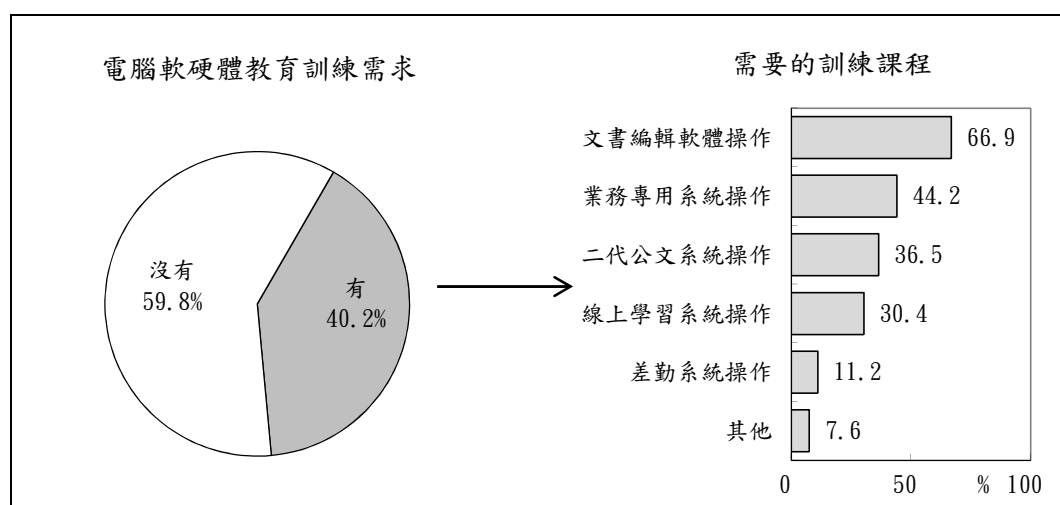


圖 3-26 電腦軟硬體教育訓練需求

##### (二) 比較分析

統計差異分析發現，公務機關身障同仁對電腦軟硬體教育訓練需求，不因障礙等級、性別、服務機關隸屬和層級、服務機關地區和進入政府機關服務管道的不同而有明顯差別。【附表 A19】

比較不同障別身障者的電腦軟硬體教育訓練需求，以慢性精神疾病者希望參

與電腦軟硬體相關教育訓練的比率最高(57.2%)，其次為視覺障礙者(48.6%)、聲音語言機能障礙者(42.9%)和顏面傷殘者(42.6%)。

年齡方面，50歲以下身障者逾四成有電腦軟硬體教育訓練需求，比率高於50-59歲(38.2%)及60歲以上者(32.5%)。

教育程度方面，專科以上學歷者逾四成有電腦軟硬體教育訓練需求，比率高於高中職學歷者(34.1%)和國中以下學歷者(19.8%)。

從服務機關業務屬性來看，一般行政、財稅行政和文教行政機關身障者逾四成有電腦軟硬體教育訓練需求，比率高於司法行政機關(35.2%)和交通行政機關(32.7%)。

從官職等來看，委任官職等身障者43.5%有電腦軟硬體教育訓練需求，比率高於薦任官職等(41.9%)和約聘人員(40.0%)。

從服務年資來看，服務年資在20年以下者逾四成有電腦軟硬體教育訓練需求，比率高於服務年資21年以上者(35.8%)。

在需要的訓練課程方面，地方機關身障者需要二代公文系統操作課程的比率(39.0%)高於中央機關(33.9%)，中央機關身障者需要線上學習系統操作課程的比率(32.7%)高於地方機關(28.3%)，其他訓練課程需求差異不大。

## 第四章 公務機關身障同仁主管調查分析

本章主要從公務機關身障同仁直屬主管的角度，探討我國具身障身份人員於公務機關的資訊應用情形及其困難，藉以評估後續公務資訊系統調整參考。

以下分為五大部分進行說明：分別針對公務機關身障同仁直屬主管的受訪樣本特徵、所屬單位資訊應用情形、身障同仁公務電腦使用概況、身障同仁公務系統使用情形和身障同仁資訊協助需求等部分進行瞭解。

各部分討論除了說明整體調查結果外，也進行各題組與基本資料的差異檢定，並重點說明公務機關身障同仁直屬主管對身障同仁在公務機關的資訊應用情形與其基本特徵間的關係。

### 壹、樣本分佈

本次調查共成功訪問 2,833 位公務機關身障同仁直屬主管，分析這些受訪者的樣本特徵，從人口特質來看，在性別方面，男性所佔比率為 59.1%，女性所佔比率為 40.9%。【表 4-1】

在年齡方面，公務機關身障同仁主管的年齡層分佈主要集中在 40-59 歲，其中，40-49 歲者占 40.6%，50-59 歲者占 39.4%，至於 39 歲以下者和 60 歲以上者各占 12.5%及 7.2%。

教育程度方面，公務機關身障同仁主管以高學歷居多，近五成擁有研究所以上學歷(47.7%)，大學學歷也占了 37.5%，12.6%為專科學歷；高中職及以下學歷者占 2.2%。

就服務機關特性來看，受訪公務機關身障同仁主管樣本所服務之機關 53.0%隸屬地方機關，中央機關占 47.0%。服務機關層級則以二級(33.8%)和三級(29.6%)機關為主，比率超過六成；一級和四級機關各占 15.1%及 18.6%，五級機關較少，占 2.9%。

服務機關業務類別方面，受訪公務機關身障同仁主管樣本所服務之機關業務類別以文教行政類最多(26.2%)，其次為一般行政類(24.3%)及交通行政類(15.0%)，其他業務類別機關所佔比率都在一成以下。

服務機關所在縣市方面，49.6%公務機關身障同仁主管受訪者服務於北部縣

市的機關，20.2%機關在中部縣市，26.7%機關在南部縣市，東部縣市及金馬縣市各占 3.0%及 0.6%。

從職位特性來看，受訪公務機關身障同仁主管的官職等以薦任最多(58.5%)，其次為簡任職位(10.8%)，其他官職等所占比率都在一成以下。

服務年資方面，在公務機關服務 15 年以下者占 23.3%，服務 16-20 年者占 19.8%，服務 21-25 年者占 22.9%，33.3%服務年資超過 25 年。

表 4-1 公務機關身障同仁直屬主管受訪樣本結構

項目別	樣本數	百分比
性別		
男	1,675	59.1
女	1,158	40.9
年齡		
39 歲以下	354	12.5
40-49 歲	1,151	40.6
50-59 歲	1,116	39.4
60 歲以上	205	7.2
未回答	7	0.2
教育程度		
國初中及以下	6	0.2
高中職	58	2.0
專科	357	12.6
大學	1,061	37.5
研究所及以上	1,351	47.7
服務機關隸屬		
中央機關	1,332	47.0
地方機關	1,501	53.0
服務機關層級		
一級機關	429	15.1
二級機關	957	33.8
三級機關	839	29.6
四級機關	527	18.6
五級機關	81	2.9
服務機關業務類別		
一般行政	688	24.3
警察行政	71	2.5
財稅行政	249	8.8
文教行政	741	26.2

項目別	樣本數	百分比
經建行政	136	4.8
交通行政	426	15.0
衛生行政	81	2.9
社會福利	79	2.8
外交僑務	10	0.4
司法行政	155	5.5
衛生醫療機構	82	2.9
農林漁牧	25	0.9
其他	90	3.2
服務機關所在縣市		
北部地區	1,404	49.6
中部地區	572	20.2
南部地區	757	26.7
東部地區	84	3.0
金馬地區	16	0.6
官職等		
民選首長/政務委員	3	0.1
簡任	307	10.8
薦任	1,656	58.5
委任	34	1.2
法官、檢察官	1	0.0
警察人員	36	1.3
分類職等人員：3至7職等	19	0.7
分類職等人員：8至11職等	85	3.0
分類職等人員：12至14職等	13	0.5
資位人員：長級及副長級	14	0.5
資位人員：高員級	245	8.6
資位人員：員級	107	3.8
資位人員：佐級	14	0.5
資位人員：士級	4	0.1
金融人員：8至13職等	12	0.4
醫事人員	32	1.1
約聘人員	13	0.5
臨時人員	3	0.1
文教人員	217	7.7
其他	18	0.6
服務年資		

項目別	樣本數	百分比
15 年以下	661	23.3
16-20 年	560	19.8
21-25 年	649	22.9
26 年以上	944	33.3
未回答	19	0.7

## 貳、身障同仁所屬單位資訊應用情形

### 一、單位身障同仁占比

#### (一) 整體描述

調查顯示，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其直屬下屬人數在 1-5 人者占 22.2%，6-10 人者占 25.8%，11-20 人者占 24.6%，所屬下屬人數超過 20 人者占 27.4%。平均來看，公務機關身障同仁直屬主管的所屬下屬人數平均為 21.9 人。【圖 4-1】

在身心障礙身份同仁方面，調查顯示，受訪的公務機關身障同仁直屬主管，其直屬下屬中具身障身份同仁人數為 1 人者 64.3%，有 2 位身障部屬者占 21.5%，身障同仁人數為 3 人以上者占 14.2%。平均來看，公務機關身障同仁直屬主管的所屬下屬中身障身份同仁人數平均為 1.7 人。【圖 4-2】

從公務機關身障同仁所屬單位的身障同仁占比來看，中位數約為 11，顯示約有半數主管轄下約是每十位同仁有一位身障同仁。

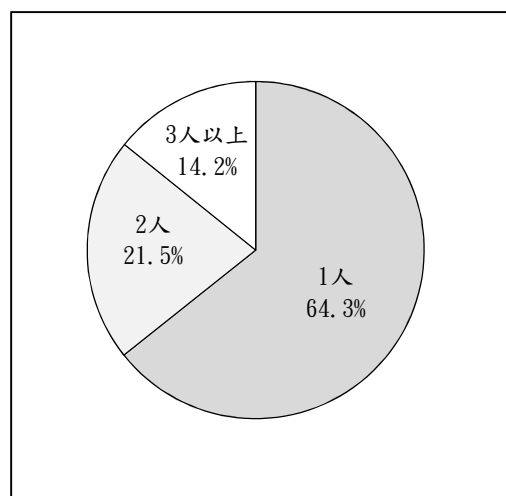
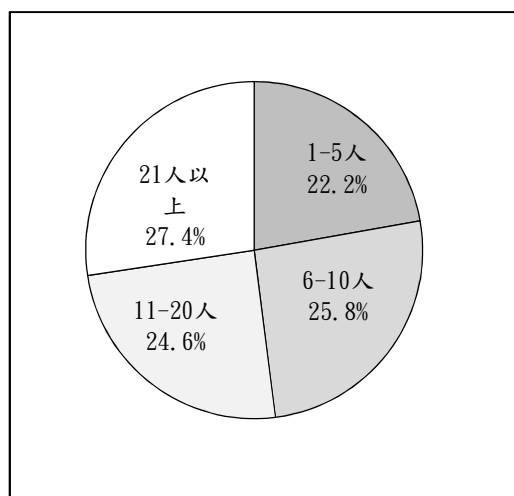


圖 4-1 直屬下屬人數

圖 4-2 身心障礙下屬人數



## 二、單位公務使用電腦情形

### (一) 整體描述

從轄管的業務屬性來看，調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬同仁處理公務所有人都需要使用電腦的比例占 64.1%，公務需使用電腦的同仁占比在 80-99%者占 13.0%，公務電腦使用比例低於 80%者占 19.6%，另有 3.3%不清楚。平均來看，公務機關身障同仁所屬單位公務需使用電腦的同仁占比平均為 84.9%。【圖 4-3】

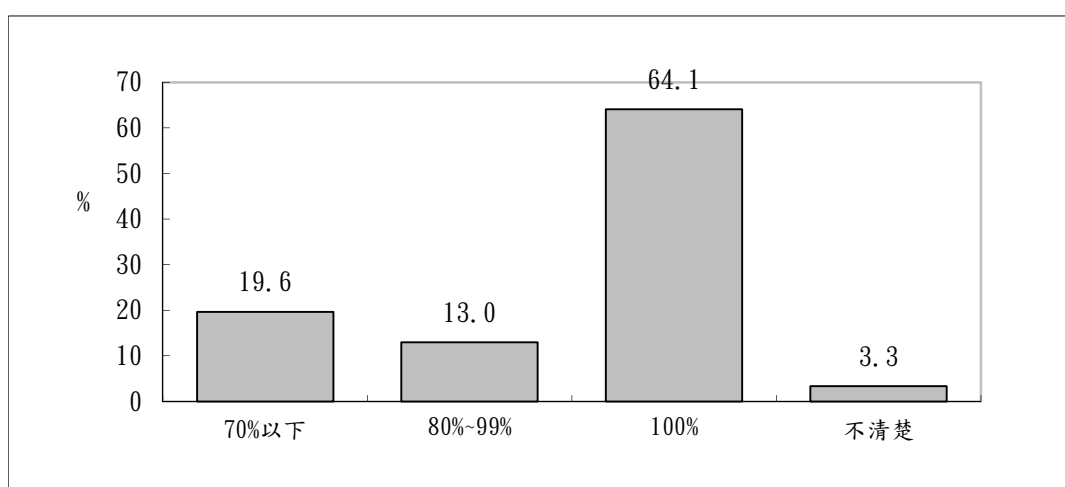


圖 4-3 身障者所屬單位處理公務需要使用電腦的同仁占比

### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁所屬單位公務需使用電腦情形，不因服務機關所在地區縣市的不同而有明顯差別。【附表 B2】

從服務機關隸屬來看，中央機關身障者所屬單位公務需使用電腦的同仁占比為 86.8%，比率略高於地方機關(83.3%)。

從服務機關層級來看，以一級機關身障者所屬單位公務需使用電腦的同仁占比較高(90.8%)，四級機關身障同仁所屬單位占比較低(81.2%)。

從服務機關業務類別來看，以財稅行政機關身障者所屬單位公務需使用電腦的同仁占比較高(90.4%)，交通行政機關身障同仁所屬單位占比較低(77.3%)。

### 三、單位公務系統或軟體使用情形

#### (一) 整體描述

在可複選的情形下，調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，所屬單位同仁所接觸或會使用的公務系統或軟體以文書處理軟體(93.8%)及公文系統(92.4%)居多，其次為線上學習系統(74.1%)、差勤系統(70.6%)等，58.6%需使用業務專用系統者，8.4%使用其他的公務系統或軟體。這些比率較公務單位身障同仁目前使用的系統或軟體高出至少3至18個百分點，顯示身障同仁的應用情形可能仍與其他單位內同事不同。【圖4-4】

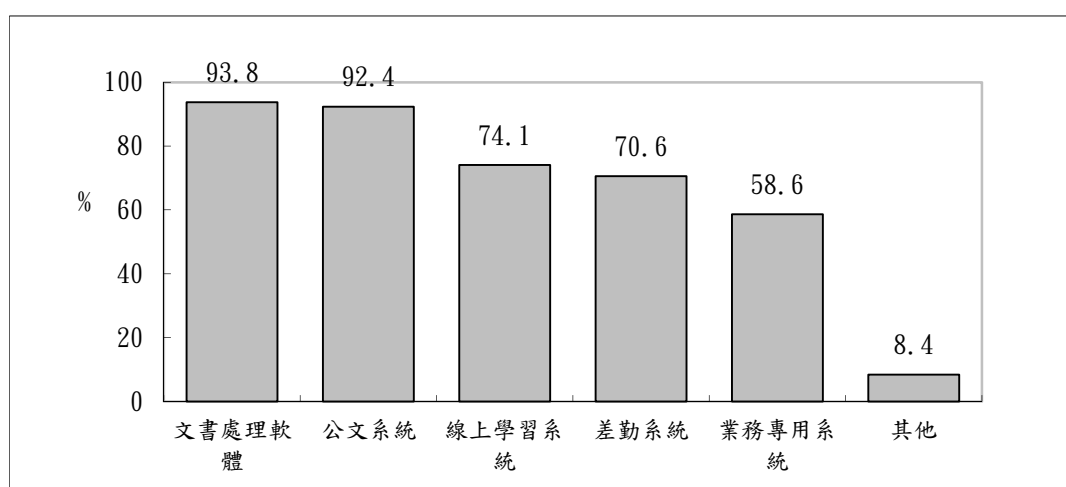


圖 4-4 單位會使用的公務系統或軟體

從業務專用系統來看，在可複選的情形下，主管表示單位內使用比例較高的前6類業務專用系統分別為戶役政及地政系統(14.3%)、會計出納作業系統(13.1%)、財產採購管理系統(13.1%)、人事薪資管理系統(11.7%)、郵政管理系統(10.8%)和校務及教育行政系統(10.5%)等，其他業務專用系統使用比率都低於一成。【圖4-5】

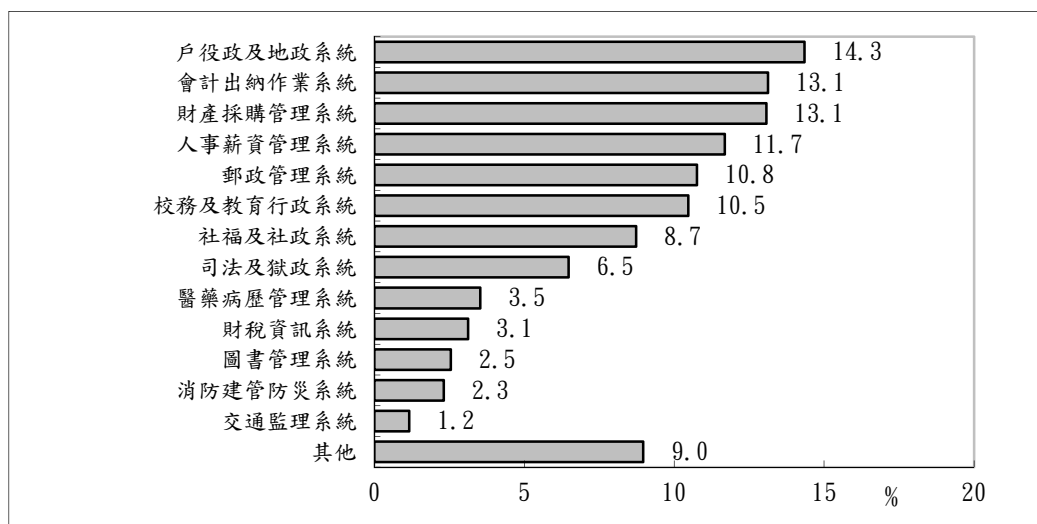


圖 4-5 單位會使用的業務專用系統

線上學習系統使用方面，可複選的情形下，調查發現，公務機關主管表示單位內同仁需接觸文官e學苑(48.6%)，其次為地方研習e學中心(19.6%)、機關數位學習平台(17.4%)、e等公務員學習網(17.3%)和臺北e大(11.8%)等，其他線上學習系統使用比率都低於一成。【圖4-6】

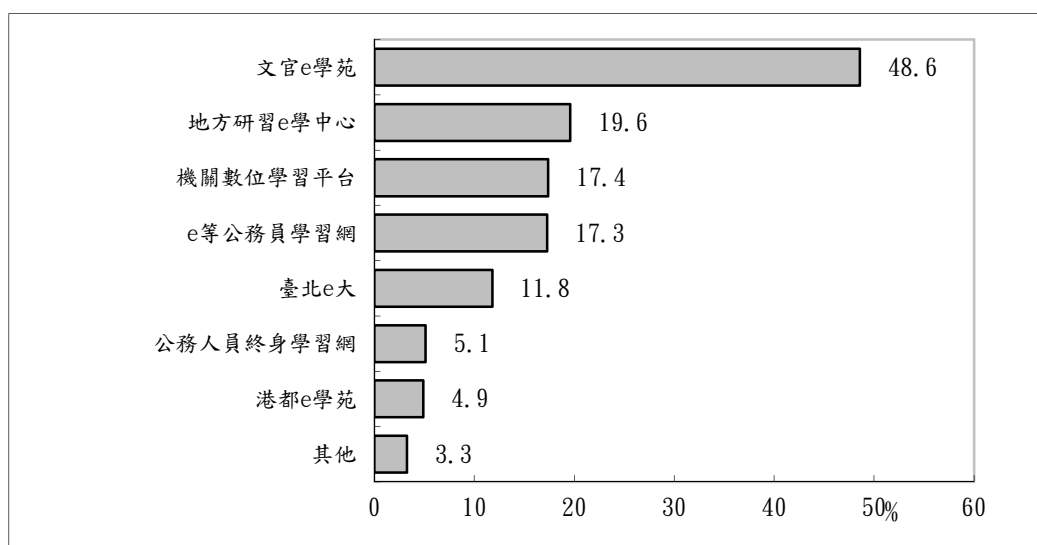


圖 4-6 單位會使用的線上學習系統

## (二) 比較分析

公務系統或軟體使用方面，從服務機關隸屬來看，服務於中央機關的身心障礙者所屬單位使用差勤系統(79.6%)、業務專用系統(60.5%)及線上學習系統(75.8%)的比率都較地方機關高出3.2~17.0個百分點，地方機關身障者所屬單位使用公文系統(94.3%)和文書軟體(95.0%)的比率則高出中央機關4.1及

## 2.6 個百分點

服務機關層級方面，身障者所屬單位機關層級越高者，使用公文系統、差勤系統和文書處理軟體的比率越高。相較於一～四級機關，五級機關身障者所屬單位使用公文系統(69.1%)、差勤系統(39.5%)、文書處理軟體(71.6%)、業務專用系統(56.8%)及線上學習系統(60.5%)的比率都相對較低。【附表 B3】

機關業務類別方面，以財稅行政機關身障者所屬單位使用業務專用系統(80.3%)及線上學習系統(92.4%)的比率較高，交通行政機關使用公文系統(69.5%)和文教行政機關使用差勤系統(38.3%)、業務專用系統(46.0%)及線上學習系統(53.4%)的比率則明顯低於其他業務類別身障者。

服務機關地區方面，中部和南部縣市機關身障者所屬單位使用差勤系統(55.2%及 62.2%)低於其他地區縣市，其他公務系統或軟體使用比率則較無差異。

業務專用系統使用方面，服務於地方機關的身心障礙者所屬單位使用戶役政及地政系統(23.5%)和校務及教育行政系統(13.5%)高於中央機關至少 6.5 個百分點，中央機關使用郵政管理系統的比率(15.7%)則高於地方機關(6.4%)，其他業務專用系統使用較無差異。【附表 B4】

從機關業務類別來看，以一般行政機關身障者所屬單位會使用戶役政及地政系統的比率(45.8%)較高，財稅行政機關使用社福及社政系統的比率(41.1%)和財稅資訊系統(18.8%)較高，文教行政機關使用校務及教育行政系統的比率(40.2%)較高，交通行政機關使用郵政管理系統的比率(67.6%)較高，至於司法行政機關使用司法及獄政系統的比率(81.4%)則較高。

線上學習系統使用方面，中央機關的身心障礙者所屬單位使用文官 e 學苑(55.8%)、e 等公務員學習網(22.0%)及機關數位學習平台(26.5%)的比率高於地方機關約 9~18 個百分點；地方機關身障者所屬單位利用地方研習 e 學中心線上學習的比率(33.6%)則高於中央機關(4.6%)。【附表 B5】

從機關所在地區來看，相對於其他地區縣市，以東部縣市機關身障者所屬單位使用文官 e 學苑(51.2%)、e 等公務員學習網(32.6%)及地方研習 e 學中心(32.6%)的比率較高，北部縣市使用臺北 e 大的比率較高(17.5)，南部縣市身障者所屬單位使用港都 e 學苑的比率(18.2%)則高於其他地區縣市。

## 參、身障同仁公務電腦使用概況

### 一、身障同仁公務使用電腦情形

#### (一) 整體描述

調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬身障同仁上班時需使用電腦處理公務的比率達 90.9%，僅 9.1% 公務不需使用電腦。【圖 4-7】

公務不需使用電腦的身障同仁，處理請假作業的方式主要是採書面作業辦理 (62.0%)，28.0% 是請同事協助處理請假作業，10.0% 回答其他方式。【圖 4-7】

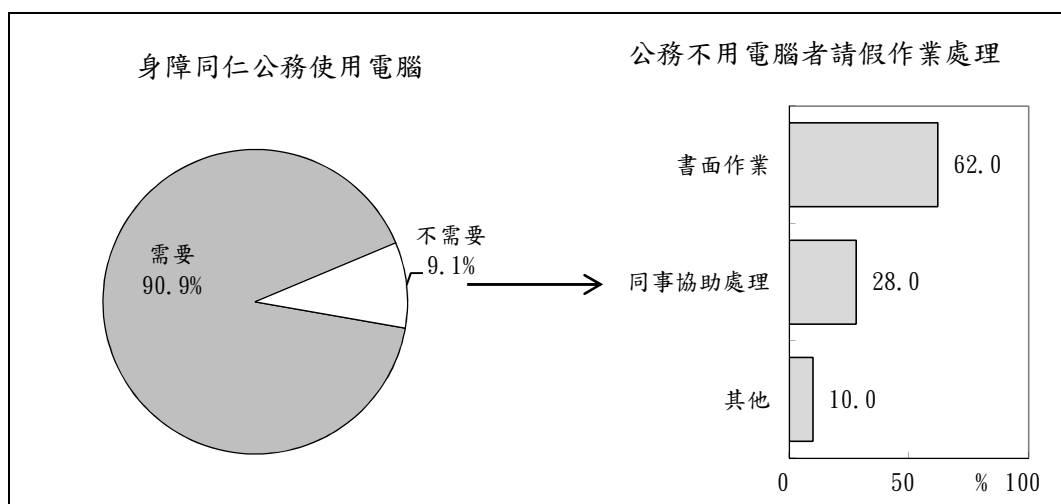


圖 4-7 身障同仁公務使用電腦情形

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，身障者直屬主管對所屬身障同仁公務使用電腦情形不因服務機關隸屬的不同而有明顯差別。【附表 B6】

從身障者直屬主管的角度來看，不同服務機關層級、業務類別和地區縣市的身心障礙同仁，公務需使用電腦的比率多接近或超過九成，僅四級機關 (82.5%)、交通行政機關 (77.7%) 和金馬地區縣市機關 (81.3%) 使用比率相對較低。

### 二、身障同仁職務安排

#### (一) 整體描述

調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管中，有 5.1% 曾因經體恤身障

同仁生理條件問題，一開始就而將身障同仁指派至較不需使用電腦的職務，1.8% 表示一開始沒有特別安排，後來才調整至不需使用電腦的職務，合計有 6.7% 直屬主管曾將身障同仁指派至較不需使用電腦的職務，93.2% 無特別安排。【圖 4-8】

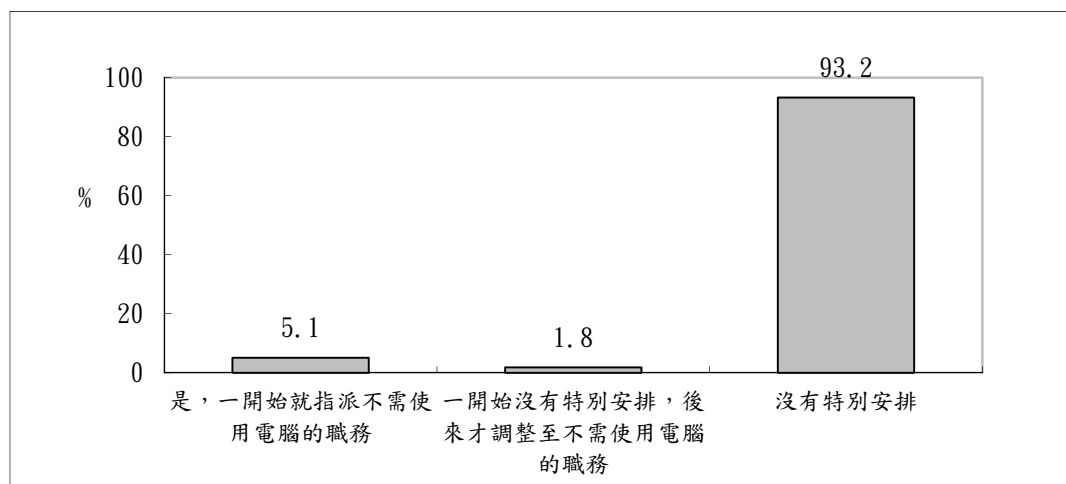


圖 4-8 讓身障同仁至較不需要電腦業務職務

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，身障者直屬主管對所屬身障同仁職務安排情形不因性別、服務機關隸屬、層級和地區、官職等和服務年資的不同而有明顯差別。【附表 B7】

從年齡來看，以 50-59 歲直屬主管曾將身障同仁指派至較不需使用電腦職務的比率較高 (8.3%)，39 歲以下的主管有此職務特殊安排的比率較低 (4.7%)。

從教育程度來看，直屬主管曾將身障同仁指派至較不需使用電腦職務的比率，會隨主管學歷提升而遞減，比率由高中職學歷者的 23.0%，降至研究所以上學歷者的 5.5%。

從服務機關業務類別來看，以司法行政機關直屬主管曾將身障同仁指派至較不需使用電腦職務的比率較高 (16.3%)，其他業務類別機關主管有此職務特殊安排的比率都低於一成。

## 三、身障同仁公務電腦輔具需求和申請情形

### (一) 整體描述

調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬具身障身份同仁

中，有 94.8% 在使用公務電腦時不需要輔具，有輔具需求者占 4.4%；其中有 3.5% 是有輔具需求且有申請，0.1% 是有輔具需求但申請未獲核准，0.8% 雖有輔具需求但未申請，0.9% 不清楚身障同仁輔具需求和申請情形。【圖 4-9】

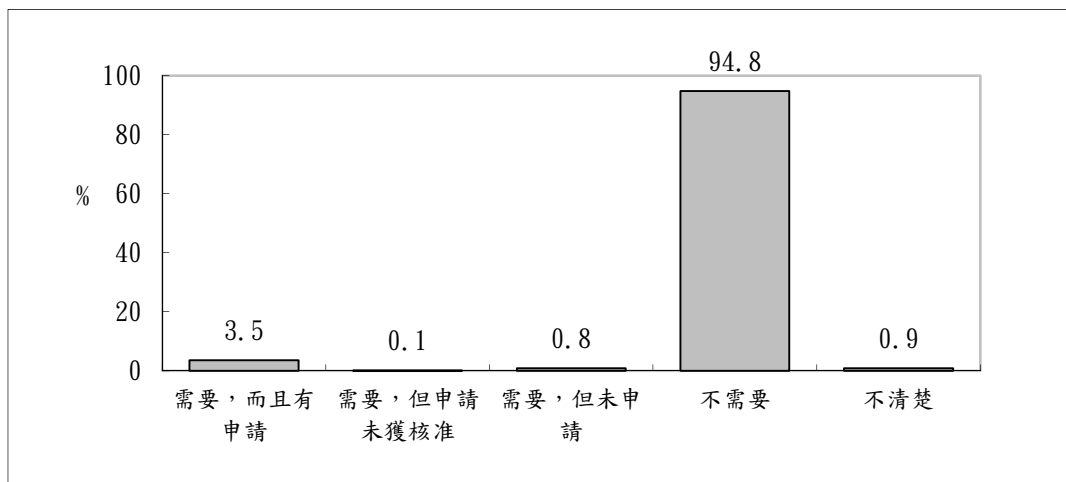


圖 4-9 身障同仁使用公務電腦輔具需求和申請情形

## (二) 比較分析

統計差異檢定發現，身障者直屬主管對所屬身障同仁使用公務電腦輔具需求和申請情形不因主管人口特質、服務機關屬性或主管官職等和服務年資的不同而有明顯差別。【附表 B7】

## 肆、身障同仁公務系統使用困難

### (一) 整體描述

調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬身障同仁在操作使用各項公務系統時會遇到困難的比率都不超過 3%，其中以使用文書軟體遇到困難的比率較高(2.3%)，其次為公文系統和業務專用系統(各占 2.0%)、線上學習系統(1.6%)及差勤系統(1.1%)。【圖 4-10】

對於身障同仁在操作使用公務系統時所遇到問題，直屬主管多反映為不知道系統怎麼使用(11~23人)和系統不是無障礙環境(11~18人)等兩項因素為主。

與公務機關身障同仁的自行回答遇到困難的比率相比，各項系統使用有困難的比率都明顯高於主管回答，顯示部份主管顯然不清楚身障同仁遭遇的問題。

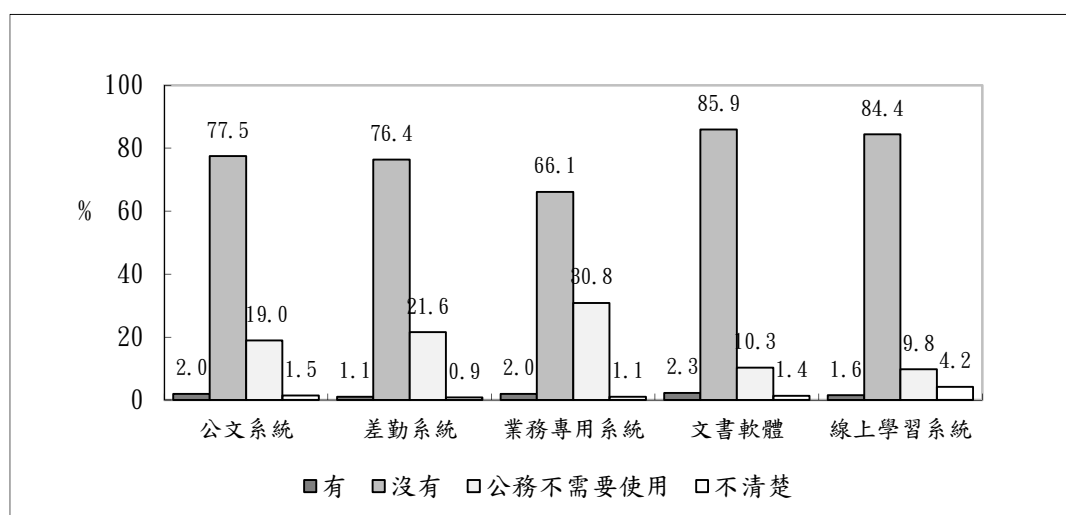


圖 4-10 主管對於身障同仁公務系統操作使用困難的評估

### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，身障者直屬主管對所屬身障同仁在操作使用各項公務系統時會遇到困難不因服務機關所在地區的不同而有明顯差別。【附表 B8 及 B9】

從服務機關隸屬來看，中央機關主管認為所屬身障同仁操作差勤系統(80.5%)、業務專用系統(68.9%)沒有困難的比率高於地方機關 7.9 及 5.3 個百分點，地方機關主管認為所屬身障同仁操作文書處理軟體(88.5%)沒有困難的比率則高於中央機關(83.1%)。



從服務機關層級來看，以一級機關主管認為所屬身障同仁操作公文系統(88.7%)、差勤系統(92.2%)和文書處理軟體(94.6%)沒有困難的比率較高，五級機關主管認為所屬身障同仁操作上述公務系統沒有困難的比率則相對較低(46.5%~53.5%)。

從服務機關業務類別來看，以財稅行政機關主管認為所屬身障同仁操作業務專用系統(80.7%)、文書處理軟體(92.6%)和線上學習系統(92.2%)沒有困難的比率較高，文教行政機關主管認為所屬身障同仁操作業務專用系統(56.6%)及交通行政機關主管認為所屬身障同仁操作公文系統(45.2%)及文書處理軟體(53.8%)沒有困難的比率則相對較低。

## 伍、身障同仁資訊協助需求

### 一、身障同仁電腦處理業務獨立完成情形

#### (一) 整體描述

調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬身障同仁目前需使用電腦處理的業務中，有 69.6%可百分之百靠自己獨立完成，23.3%可獨立完成比例在 76~99%間，合計超過九成直屬主管認為身障同仁能獨立完成 76%以上的電腦處理業務(92.9%)。【圖 3-20】

和身障同仁只有 44.0%表示自己可以完全獨力完成來看，再次說明單位主管恐低估了身障同仁遇到的問題。【圖 4-11】

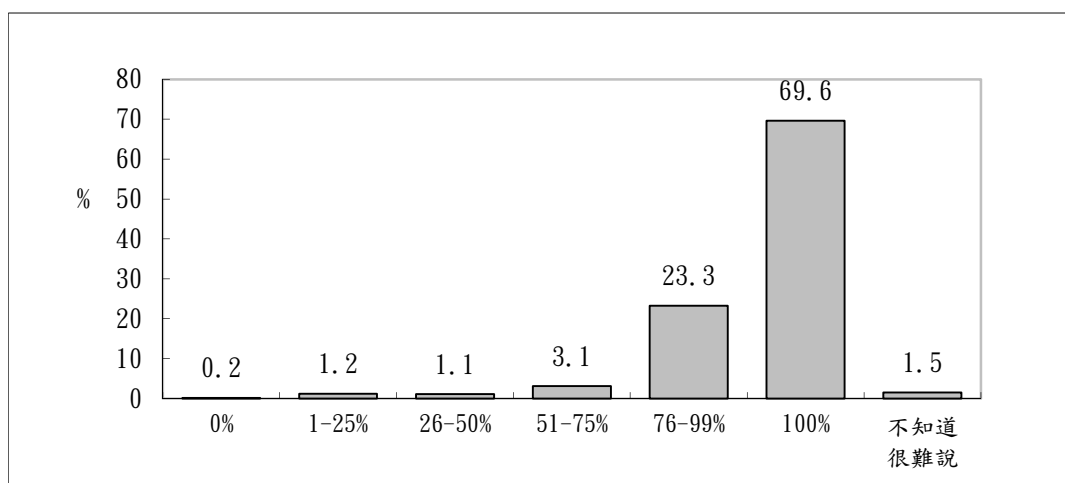


圖 4-11 身障同仁需使用電腦處理業務中可獨立完成的比例

#### (二) 比較分析

統計差異檢定發現，公務機關身障同仁直屬主管認為所屬身障同仁電腦處理業務獨立完成情形，會因服務機關隸屬不同而有顯著差異，不因主管人口特質、服務機關層級、業務類別、所在地區、官職等和服務年資的不同而有明顯差別。

【附表 B10】

從服務機關隸屬來看，中央機關主管認為所屬身障同仁可 100%獨立的電腦處理業務的比率(73.1%)高於地方機關主管(66.5%)。

## 二、使用公務電腦或資訊系統需要的幫助

### (一) 整體描述

整體來看，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，其所屬身障同仁使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助以提供系統教育訓練手冊的比率最多(28.2%)，其次為人力協助(24.1%)、系統無障礙化(9.0%)和提供輔具(2.6%)等，5.0%回答其他項目(如教育訓練課程和加強自我研習等)，31.0%表示無需協助。【圖 4-12】

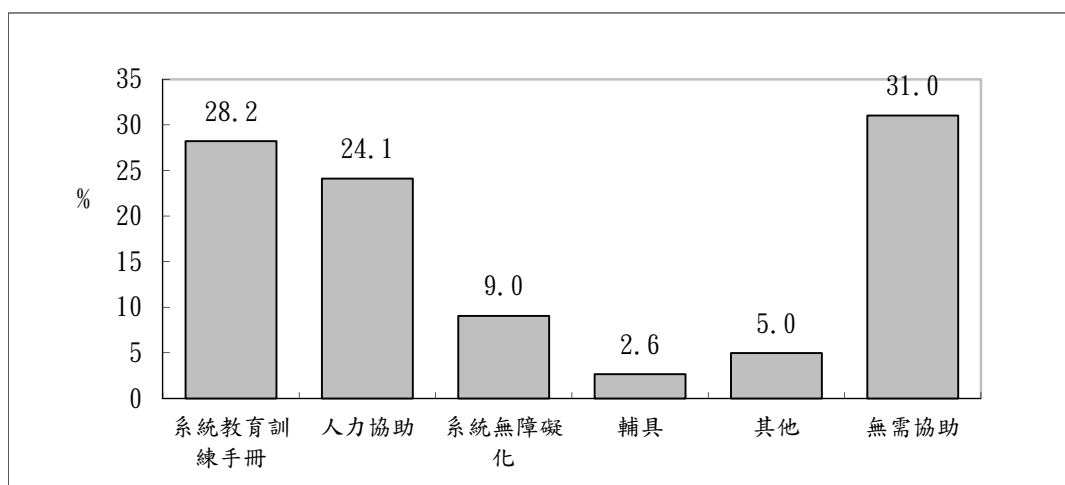


圖 4-12 身障同仁使用公務電腦或資訊系統最需要的幫助

### (二) 比較分析

統計差異分析發現，公務機關身障同仁直屬主管認為所屬身障同仁使用公務電腦或資訊系統需要的幫助，不因教育程度、服務機關地區和官職等的不同而有明顯差別。【附表 B11】

從性別來看，男性主管認為所屬身障同仁需要人力協助的比率(25.8%)高於女性主管(21.6%)，在其他項目較無明顯差異。

年齡方面，以50歲以下主管認為所屬身障同仁需要系統教育訓練手冊的比率較高(逾三成)；60歲以上主管希望有人力協助(27.6%)和系統無障礙化(13.3%)的比率則較高。

從服務機關隸屬來看，地方機關主管認為所屬身障同仁需要系統教育訓練手冊的比率(30.0%)高於中央機關(26.2%)，在其他項目較無明顯差異。

從服務機關層級來看，服務機關層級越高的身障者主管，希望提供系統教育訓練手冊的比率越高，由五級機關的17.3%遞增至一級機關的33.6%；服務機關層級較低的身障者主管，希望有人力協助的比率則較高，五級機關33.3%有人力協助需求，一級機關則降至17.0%。

從服務機關業務類別來看，以一般行政(29.5%)及財稅行政(29.3%)機關主管認為所屬身障同仁需要系統教育訓練手冊的比率較高；文教行政(28.6%)及交通行政(28.8%)機關主管希望有人力協助的比率則較高。

## 陸、身障同仁與直屬長官的配對分析

誠如前述，本調查雖回收回收 3,808 份身心障礙同仁及 2,833 份身心障礙同仁直屬長官問卷，但由於電話漏答、誤填或聽障公務人員無需配置電話、只有單方完成填答等狀況甚多，最終能成功配對的身障同仁及其長官僅 1,572 對。

依有限的身障同仁及其長官配對樣本進行答案的交叉比對可以發現，長官對於身障同仁使用公務系統或軟體困難的認知，以公文系統歧異最大，平均每 100 位就有 14 位身障同仁遇到長官不清楚其使用公文系統有障礙，其次是文書軟體，每 100 位身障同仁有近 10 位的使用困難未被理解，至於業務系統、線上學習及差勤系統，則因為使用比率原本就較低，故不被理解的狀況也比較少一些。【圖 4-13】

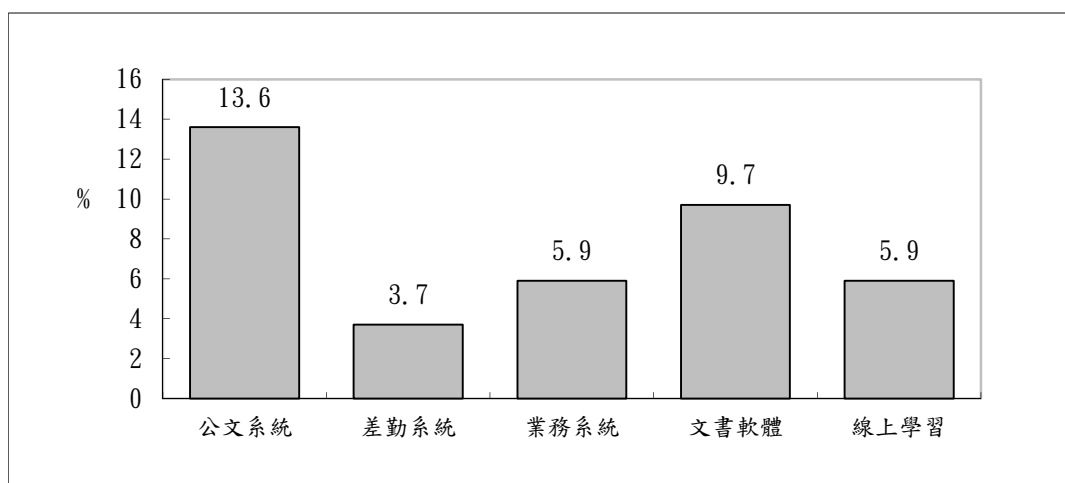


圖 4-13 長官對於身障同仁系統使用困難認知與身障同仁不同的比率

從使用電腦完成目前業務的完成度來看，只有 47.9% 身障同仁的自我評估與長官相同，多半是長官認為身障同仁有能力獨自完成，但身障同仁其實有執行上的困難。【圖 4-14】

最後，從是否曾被調離需要電腦職務的回應來看，如果以身障同仁或其長官，任一表示曾有此安排來計算身障同仁被調至較不需要電腦職務的比例來看，公務機關合計有 12.3% 身障同仁曾被調至不需或較不需要使用電腦的職務。【圖 4-14】

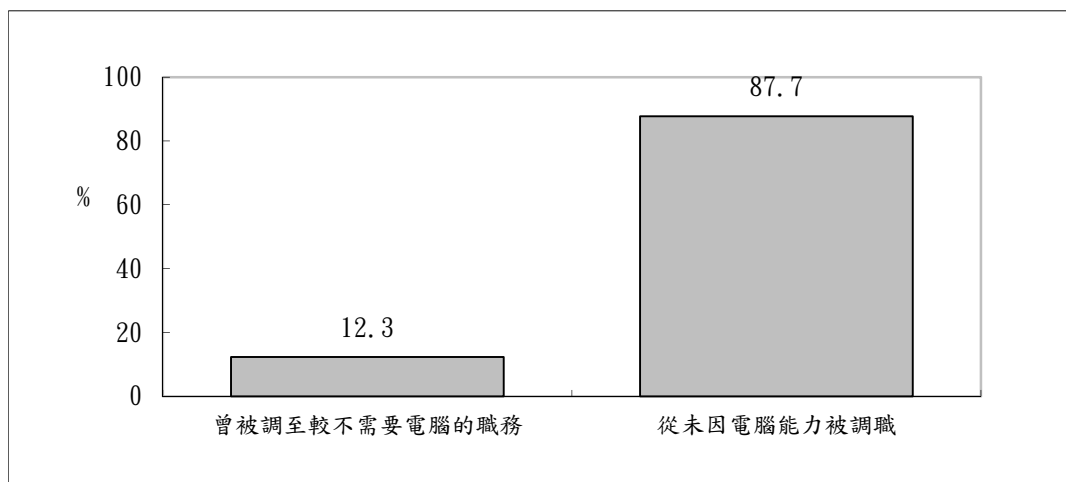


圖 4-14 長官對於身障同仁系統使用困難認知與身障同仁不同的比率

## 第五章 結論與建議

### 壹、結論

#### 一、公務機關身障同仁占比低，單位內的電腦應用度高

調查顯示，受訪的公務機關身障同仁直屬主管的所屬下屬人數平均為 21.9 人，所屬下屬中具身障身份同仁人數平均為 1.7 人。從公務機關身障同仁所屬單位的身障同仁占比來看，中位數約為 11，顯示約有半數主管轄下約是每十位同仁只有一位身障同仁。

從轄管的業務屬性來看，調查發現，受訪的公務機關身障同仁直屬主管表示，所屬下屬處理公務所有人都需要使用電腦的比例占 64.1%，公務需使用電腦的同仁占比在 80-99%者占 13.0%，公務電腦使用比例低於 80%者占 19.6%。平均來看，公務機關身障同仁所屬單位公務需使用電腦的同仁占比平均為 84.9%。

#### 二、公務機關身障同仁資訊近用程度優於一般民眾及身心障礙者，因公務需求特性，使用筆電和平板電腦行動上網的比率也明顯較高

調查顯示，公務機關身障同仁有 98.1%曾用過電腦，97.5%曾使用網路。相較全國 12 歲以上民眾近八成使用電腦及網路，公務機關身障同仁資訊近用比率至少高於全國平均值約 20 個百分點左右，相較全國身心障礙民眾更有超過 43 個百分點以上的落差。

行動上網方面，調查發現，有 94.9%公務機關身障同仁網路族曾有行動或無線上網經驗，相較於全國網路族和全國身心障礙網路族約九成左右曾使用行動上網，公務機關身障同仁行動或無線上網使用率分別多了 3.2 及 6.2 個百分點。

曾行動上網的公務機關身障同仁，所使用的行動設備以智慧型手機比率最高 (96.2%)，75.2%曾使用筆電上網，63.6%使用平板電腦上網，10.2%使用智慧型穿戴裝置上網，0.2%使用其他行動設備上網。

因公務特性需求，公務機關身障同仁行動上網者在使用筆電行動上網的比率明顯高於全國 37.3 個百分點，使用平板電腦上網的比率也超過全國 21.6 個百分點，在使用智慧型手機的比率則和全國行動上網者差不多。

### 三、96.6%公務機關身障同仁公務需使用電腦，最常使用的公務系統或軟體為文書處理軟體(87.6%)及公文系統(78.8%)

調查發現，公務機關身障同仁在公務機關上班時需要使用電腦的比率高達96.6%，若從公務機關身障同仁直屬主管的角度來看，其所屬身障同仁需使用電腦處理公務的比率則為90.9%，較身障同仁自評的96.6%少了5.7個百分點。

公務機關身障同仁所接觸或使用的公務系統或軟體以文書處理軟體最多(87.6%)，其次為公文系統(78.8%)、線上學習系統(71.0%)、差勤系統(67.2%)等，會使用業務專用系統者相對較少(40.5%)。

公務機關身障同仁使用較多的前4類業務專用系統分別為戶役政及地政系統(16.7%)、校務及教育行政系統(12.1%)、人事薪資管理系統(11.4%)和財產採購管理系統(11.2%)等；最常接觸使用的線上學習系統是文官e學苑(59.7%)，其次為地方研習e學中心(17.0%)、e等公務員學習網(16.6%)和臺北e大(12.5%)等。

只是，對比直屬長官回答的單位內公務系統或軟體使用率來看，身障同仁實際應用度都較主管回答低了3至18個百分點，顯示身障同仁的應用情形可能仍與其他單位內同事不同。

### 四、逾七成公務機關身障同仁透過同事協助(76.8%)和自己摸索(74.9%)的方式學會使用工作所需系統，透過任職機關或其他政府部門開課學習者不到五成

可複選的情形下，調查發現，會使用電腦處理公務的公務機關身障同仁，有七成以上是透過同事協助(76.8%)和自己摸索(74.9%)的方式學會使用工作所需的系統，其他學習管道還包括任職機關開課(48.7%)、其他政府部門開課(21.6%)和透過朋友協助(17.5%)等，4.9%是經由民間社福團體協助。

從服務機關層級來看，身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習使用工作需要系統的比率會隨機關層級的提升而增加。一級機關身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習的比率各為53.0%及24.1%，五級機關身障者透過任職機關和其他政府部門開課學習的比率則降為38.4%及14.0%。

### 五、13.1%公務機關身障同仁有公務電腦輔具使用需求，比率高於主管認知，其中以視障者對公務電腦輔具的使用需求較高

調查發現，有8.4%公務機關身障同仁使用公務電腦時需要而且有使用輔助



設備或軟體，4.7%使用電腦有需要用輔具但未使用，合計對公務電腦輔具使用有需求者占13.1%，不需使用輔具者則超過八成(86.9%)。從輔具類型來看，以擴視鏡或軟體比率最高(60.8%)，語音報讀(20.8%)及導盲閱讀設備(13.8%)居次。

相對於其他障別身障者來看，以視覺障礙者需要且有使用輔具的比率(43.3%)較高，其他障別身障者不需輔具的比率則都超過八成；此外，視障者對擴視鏡或軟體(77.3%)、語音報讀軟體(27.8%)的使用需求較高，聽覺機能障礙者較需要助聽器輔助(85.7%)。

從公務機關身障同仁直屬主管的角度來看，只有4.4%主管知道身障同仁需要使用輔具，較身障同仁自評的13.1%少了8.7個百分點。

#### **六、有需要但沒用輔具的公務機關身障同仁 33.4%曾向政府申請輔具，多數都有獲得核准**

使用公務電腦時有需要但卻沒有用輔助設備或軟體的公務機關身障同仁中，33.4%曾向政府申請輔具，其中多數都有獲得核准(26.4%全部核發，5.5%部分核准，僅1.5%沒有通過)。

各障別身障者中，以視覺障礙者(50.0%)、重度障礙者(41.4%)、地方機關(28.3%)、一級機關(36.1%)、司法行政機關(47.1%)和東部縣市機關(36.4%)身障者曾向政府申請輔具且都有核准的比率較高。

公務機關身障同仁沒有提出申請輔具的原因，在可複選的情形下，以回答沒有需要<sup>5</sup>的比率最高(39.1%)，其次為不清楚申請管道(18.9%)、不知道有專門的輔具(15.7%)、同事代為協助(7.4%)、沒有適當的輔助設備(5.4%)及輔具價格太貴(3.8%)等。

#### **七、34.4%申請輔具者是自己查詢得知輔具申請管道，42.7%是透過任職機關協助申請，66.2%在報到後才核發輔具**

調查發現，曾向政府申請公務電腦輔具的公務機關身障同仁中，有34.4%是自己查詢得知可以申請輔具的管道，透過任職機關或民間社福團體告知者各占22.9%及20.4%，13.4%是經由其他政府部門告知才知道可以申請輔具。

至於申請輔具者當初申請輔具的管道，42.7%是透過任職機關協助申請，

<sup>5</sup> 如已有個人習慣使用的輔具。

35.0%是自己提出申請，透過其他政府部門和民間社福團體協助申請者各占11.5%及8.3%。

從政府核發輔具的時間來看，和申請輔具者當初到機關報到的時間相較，66.2%是在報到後才核發輔具，15.9%核發輔具時間較報到時間早，14.6%核發輔具時間和報到時間差不多。

**八、各主要公務系統中，身障同仁認為差勤系統友善度最佳(94.3%)，公文系統最差(82.0%)，所遇到的問題都以不知道系統怎麼使用居多，直屬長官對身障同仁在各公務系統使用困難的評估都低於身障同仁自評**

綜合來看，公務機關身障同仁在操作使用各項公務系統時都有百分之四至一成五會遇到困難，其中以使用公文系統遇到困難的比率較高(15.3%)，其次為文書軟體(11.5%)、線上學習系統(7.5%)、業務專用系統(6.5%)及差勤系統(4.4%)。

各主要公務系統中，公務機關身障同仁公務不需使用業務專用系統的比率最高(38.6%)，其次為差勤系統(23.0%)、公文系統(14.8%)、線上學習系統(9.5%)及文書軟體(5.5%)。

若扣除公務未使用的比率，各主要公務系統的友善度(操作使用沒有困難的比率)依序分別為差勤系統(94.3%)、線上學習系統(91.7%)、業務專用系統(89.4%)、文書軟體(87.9%)及公文系統(82.0%)。

對於公務機關身障同仁在操作使用公務系統時所遇到問題，身障同仁多反映為不知道系統怎麼使用居多，比率在47.5%~61.5%之間。

從公務機關身障同仁直屬主管的角度來看，其所屬身障同仁在操作使用各項公務系統時會遇到困難的比率都不超過3%，明顯低於身障同仁自評各系統使用困難情形，顯示主管對於身障同仁電腦使用並不完全清楚。

**九、視覺障礙者在各項公務系統遇到問題的比率都相對偏高，視障同仁對各系統因不是無障礙環境而造成操作困擾的感受也都明顯高於其他障別者**

分析不同障別身障同仁公務系統使用障礙與需求，綜合來看，有23.3%身障同仁在這五項系統或軟體的操作上曾遭遇困難，其中，11.5%只有一項系統有操作障礙，5.6%曾在兩個系統遭到困難，三項以上系統有操作問題者合計占6.2%。

五項公務系統或軟體中，視覺障礙(20.6%)、慢性精神疾病(17.1%)及罕見疾病(10.2%)身障同仁有三項以上曾遭遇使用障礙的比率都超過一成。

其中，視覺障礙者在各項公務系統遇到問題的比率都相對偏高，分別是公文系統(33.5%)、文書軟體(23.6%)、線上學習系統(21.9%)、業務專用系統(21.0%)及差勤系統(13.7%)。

從不同障別身障同仁的公務系統使用問題來看，較值得注意的是，視障同仁無論在差勤系統(81.3%)、線上學習系統(70.6%)、業務專用系統(59.2%)、公文系統(56.4%)及文書軟體(47.3%)因不是無障礙環境而造成操作困擾的感受都相對較明顯，反映出視障同仁對於無障礙環境的高度依賴。

此外，聽覺機能障礙同仁舉出使用線上學習系統遭遇的其他困難中，幾乎都集中於「沒有字幕」，因而造成學習障礙，值得相關單位注意。

#### 十、直屬長官對於身障同仁電腦操作能力的評估高於身障同仁自評

調查發現，目前需使用電腦處理的業務中，公務機關身障同仁只有 44.0% 表示可百分之百靠自己獨立完成，但有 69.6% 主管認為身障同仁可獨立完成，直屬主管對所屬身障同仁的電腦處理業務能力顯然較身障同仁本身樂觀許多。

從身障同仁及其長官配對樣本進行答案的交叉比對也可以發現，使用電腦完成目前業務的完成度方面，只有 47.9% 身障同仁的自我評估與長官相同，多半是長官認為身障同仁有能力獨自完成，但身障同仁其實有執行上的困難。

#### 十一、約一成身障者曾被安排到較不需使用電腦的職務，20.7%認為直屬長官能理解身障者電腦使用困難，61.0%曾求助部門所屬資訊中心協助解決電腦問題

調查發現，有 9.3% 的公務機關身障同仁表示進到政府機關後，曾被調整到比較不需要使用電腦的職務。從公務機關身障同仁直屬主管的角度來看，則有 6.7% 主管曾因體恤身障同仁生理條件問題將其指派至較不需使用電腦的職務。

篩選可配對的身障同仁及其長官樣本來看，以身障同仁或其長官任一表示曾有此安排來計算身障同仁被調至較不需要電腦職務的比例來看，公務機關合計有 12.3% 身障同仁曾被調至不需或較不需要使用電腦的職務。

此外，有 20.7% 的公務機關身障同仁表示直屬長官能理解身障者使用電腦

的困難，6.4%覺得單位長官不能體諒身障者使用電腦的困難，72.8%表示對於電腦使用上沒有任何困難。

61.0%的公務機關身障同仁表示曾經尋求部門所屬的資訊中心協助解決電腦使用的困難，其中有高達 96.8%表示自己的電腦使用問題有因此獲得解決。

從障礙類別來看，以視覺障礙、平衡機能障礙、智能障礙、慢性精神疾病和頑性癲癇症身障者曾被調整到比較不需使用電腦職務的比率較高(接近或超過二成)；頑性癲癇症身障者表示部門所屬資訊中心有協助解決電腦使用困難的比率則較高(71.4%)。

## 十二、無論是身障者本身或直屬主管，認為身障者使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助都以提供系統教育訓練手冊和人力協助居多

整體來看，公務機關身障同仁使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助以提供系統教育訓練手冊的比率最多(41.2%)，其次為人力協助(28.8%)、系統無障礙化(8.2%)和提供輔具(2.4%)等，4.7%回答其他項目，14.7%表示無此需求。

從公務機關身障同仁直屬主管的角度來看，直屬主管認為其所屬身障同仁使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助也以提供系統教育訓練手冊的比率最多(28.2%)，其次為人力協助(24.1%)、系統無障礙化(9.0%)和提供輔具(2.6%)等，5.0%回答其他項目，31.0%表示無需協助。

不同障別身障同仁中，以顏面傷殘者(50.0%)和頑性癲癇症者(47.6%)希望提供系統教育訓練手冊的比率較高；平衡機能障礙者(50.0%)和智能障礙者(42.9%)希望有人力協助的比率較高；至於視覺障礙者希望提供輔具(15.5%)和系統無障礙化(22.7%)的比率則高於其他障別者。

## 十三、40.5%公務機關身障同仁有電腦軟硬體教育訓練需求，需要的訓練課程以文書編輯軟體(66.3%)和業務專用系統(43.8%)操作居多

調查發現，有 40.2%公務機關身障同仁表示目前或未來希望能參與電腦軟硬體相關的教育訓練，其中又以慢性精神疾病者希望參與電腦軟硬體相關教育訓練的比率最高(57.2%)，其次為視覺障礙者(48.6%)、聲音語言機能障礙者(42.9%)和顏面傷殘者(42.6%)。

在可複選的情形下，對電腦軟硬體相關教育訓練有需求的公務機關身障同仁

中，最需要的訓練課程以文書編輯軟體操作居多(66.3%)，其次依序是業務專用系統操作(43.8%)、二代公文系統操作(36.2%)、線上學習系統操作(30.1%)和差勤系統操作(11.1%)，8.5%希望提供其他訓練課程。

## 貳、建議

### 一、公文系統友善度仍有相當改善空間，建議優先加強提供身障者公文系統教育訓練手冊或進修課程，並考慮身障同仁電腦操作需求，提供系統無障礙環境設計，以提升身障同仁對公文系統的應用技能

調查結果發現，公務機關身障同仁使用的各主要公務系統或軟體中，以公文系統體遇到使用困難的比率最高(15.3%)。依身障同仁及其長官配對樣本進行交叉比對也發現，長官對於身障同仁使用公務系統或軟體困難的認知，以公文系統歧異最大，平均每 100 位就有 14 位身障同仁遇到長官不清楚其使用公文系統有障礙，對公務機關身障同仁來說，公文系統友善度顯然仍有相當改善空間。

進一步分析公務機關身障同仁操作公文系統所遇到的問題，調查發現以不清楚如何使用的比率居多(61.5%)，其次為系統不是無障礙環境(16.5%)和沒有設計快速鍵(11.5%)等。

是以，建議優先提升公文系統的友善度，未來應優先加強提供公文系統教育訓練手冊或進修課程，並考慮身障同仁電腦操作需求，提供系統無障礙環境設計，以提升身障同仁對公文系統的應用技能。

此外，各機關間由於機關屬性的不同，公務資訊近用和應用情形亦有所差異，其中又以地方機關、二級機關、一般行政機關和南部地區縣市機關身障者在操作公文系統曾遇到困難的比率相對較高，未來應針對這些公務機關身障同仁，優先加強提升公文系統的應用技能，以增進身心障礙者公務機關資訊應用機會。

### 二、公務機關資訊應用相關系統教育訓練機制仍有不足之處，建議針對身障同仁公務所需使用的資訊系統，提供完整的系統教育訓練手冊或課程，以利公務機關身障同仁對公務資訊系統的學習和使用，進而提升公務資訊應用技能

公務機關身障同仁雖是資訊近用較占優勢的群體，不過，在公務機關資訊應用方面，仍會遇到不少公務系統操作使用困難問題，其中又以不知道怎麼操作使用公務系統為主。

調查也發現，逾七成公務機關身障同仁是透過同事協助和自己摸索的方式學會使用工作所需系統，透過任職機關或其他政府部門開課學習者不到五成，顯示身障同仁在學習公務機關資訊應用時，相關系統教育訓練機制顯然仍有不足之處。

再從身障同仁使用公務電腦或資訊系統時最需要的幫助來看，無論是身障同仁本身或其直屬主管，都以提供系統教育訓練手冊為首，也反映出公務機關身障同仁在學習操作使用公務電腦或資訊系統時，對於系統教育訓練的需求。

依據現行公務人員特種考試身心障礙人員考試錄取人員訓練計畫，身障同仁原應有完善的職前教育訓練，只是可能未落實而已，因此，建議讓轉銜機制能夠發揮功能，在身障同仁到職前就應該通知就輔導員開案，主動介入輔導與後續關懷追蹤，針對身障同仁公務所需使用的資訊系統，提供易讀版的系統教育訓練手冊或課程，加強公務機關資訊教育訓練機制，以利公務機關身障同仁對公務資訊系統的學習和使用，進而提升身障同仁公務資訊應用技能。

### **三、公務機關身障同仁對電腦軟硬體教育訓練仍有相當需求，未來可參考身障同仁教育訓練課程需求，優先加強提供文書編輯軟體操作、業務專用系統操作和二代公文系統操作等訓練課程，以增進身障同仁公務資訊應用學習機會**

調查發現，雖有超過八成公務機關身障同仁能獨立完成 3/4 以上的電腦處理業務，不過，仍有約四成公務機關身障同仁表示目前或未來希望能參與電腦軟硬體相關的教育訓練，顯示身障同仁對電腦軟硬體教育訓練仍有相當需求。

從不同障別的身障者來看，其中又以慢性精神疾病者、視覺障礙者、聲音語言機能障礙者和顏面傷殘者希望參與電腦軟硬體相關教育訓練的比率較高，未來應優先針對這些障別身障者，提供相關電腦軟硬體教育訓練課程，以符合這些身障者對電腦軟硬體教育訓練的需求。

至於教育訓練課程的規劃方面，則可參考公務機關身障同仁反映對電腦軟硬體教育訓練課程需求，優先加強提供文書編輯軟體操作、業務專用系統操作和二代公文系統操作等公務系統的教育訓練課程，以增進身障同仁公務資訊應用學習機會。

### **四、建議未來任職機關在身障同仁到職前，應充分告知輔具申請管道並協助申請輔具，以因應有輔具需求者在到職後可立即和公務資訊應用接軌，提供身障同仁更優質的公務資訊應用環境**

調查發現，曾向政府申請公務電腦輔具的公務機關身障同仁中，只有 22.9% 是透過任職機關獲知可以申請輔具的管道，實際透過任職機關協助申請者僅 42.7%，且有逾六成是在報到後才核發輔具，顯示身障同仁任職機關對身障同仁輔具申請的告知義務和申請協助仍有相當改善空間。

公務機關身障同仁有公務電腦輔具使用需求者雖不多(13.1%)，不過，輔具申請應是公務機關身障同仁原本具有的權利，協助身障同仁申請輔具也是任職機關應對身障同仁應盡的責任。

建議未來身障同仁任職機關在身障同仁到職前，應充分告知輔具申請管道和申請方式等相關事宜，並協助有輔具需求者申請輔具，儘量在身障同仁報到前就能核發輔具，以因應有輔具需求的身障同仁在到職後可立即和公務資訊應用接軌，提供身障同仁更優質的公務資訊應用環境。

#### **五、建議彙編各障別同仁可能遇到的電腦操作問題供主管參考，並協調相關部會建立身心障礙同仁公務資訊應用反映平台，拉近雙方認知**

從身障同仁及其長官配對樣本分析來看，直屬長官對於身障同仁使用公務系統或軟體困難度的評估都低於身障同仁，業務完成度也只有近半數與身障同仁自我評估相同，顯示直屬長官存在因不理解而高估身障同仁執行能力的狀況。

對於直屬長官和身障同仁在公務資訊應用的認知落差，除了可考慮透過勞動力發展署的介入提供相關協助外，建議政府能在內部彙編各障別同仁可能遇到的電腦操作問題，集結成文件供主管參考，並協調相關部會建立身心障礙同仁公務資訊應用反映平台，才能拉近雙方認知，讓身障同仁更易在工作環境中獲得協助。

#### **六、建議在公務資訊應用系統委外合約中加入無障礙環境設計規範，以改善公務資訊應用系統在無障礙環境設計的問題，建立公務資訊應用無障礙環境**

從身障同仁在公務系統使用障礙與需求來看，有將近 1/4 公務機關身障同仁在五項公務系統或軟體的操作上曾遭遇困難，其中又以視覺障礙者在各項公務系統遇到問題的比率都相對偏高。

分析也發現，視障同仁無論在各項公務系統或軟體因不是無障礙環境而造成操作困擾的感受都相對較明顯，反映出視障同仁對於無障礙環境的高度依賴，也顯示目前各公務系統或軟體在無障礙環境設計的不足。

此外，對於聽覺機能障礙同仁使用線上學習系統因缺少字幕而造成學習障礙的問題，也可反映給各線上學習系統網站或開發設計廠商，在教學影片增列字幕或手語翻譯，以符合聽障者的使用需求。

當然，政府短期內雖然應從個別系統及個別使用困境加以調整(如減少版本



更新、增加字幕等)，但最終仍應以公務系統全面無障礙為目標。建議未來委外採購或開發設計各公務資訊應用系統和軟體的過程中，應要求委外廠商找身心障礙者實際參與開發設計工作，並在委外合約中加入無障礙環境設計規範，以改善公務資訊應用系統在無障礙環境設計的問題，進一步建立公務資訊應用無障礙環境，提升公務職場的效益及公平參與的機會，落實聯合國「身心障礙者權利公約」，俾利我國身心障礙者權益保障與國際接軌。

**七、本案採發公文網路填答問卷方式執行，由於上網填答者可能多為已具備網路使用能力的人，可能因此造成部分樣本偏差，建議未來應尋找可突破的研究方式，以減少受訪樣本偏誤，提升研究可靠性**

本案原期望在取得母體資訊後，透過抽樣方式進行電話訪問，確保樣本代表性。惟受限於個資保護等多項考量，最終執行是由國發會發文中央及地方各機關（構）學校，由人事機關轉發公文告知單位內的身心障礙同仁調查訊息，再請身障同仁及其長官上網填答，研究團隊只能被動等待因生理或資訊環境無法自行填寫者來電，再改以電話調查方式進行訪問。

研究團隊以為，此種採發公文網路填答問卷方式，由於上網填答者原本就是已具備網路使用能力的人，此舉可能造成部分樣本偏差，導致公務機關身障同仁資訊近用程度等可能有高估的情形。建議未來應尋找可突破的研究方式，如以郵寄問卷搭配電話及網路填答等多元調查方式進行相關研究，以減少受訪樣本偏誤，提升研究的可靠性。

## 附錄一 公務機關身障同仁調查問卷

## 身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查問卷(線上版)

辦理機關：國家發展委員會  
調查時間：民國105年

您好，

感謝您抽空填答本問卷。「身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」主要是為了瞭解我國具身障身份人員於公務機關的資訊應用情形及其困難，作為後續公務資訊系統調整參考。

如您因公務環境無法上網或瀏覽器版本等其他因素無法自行上網填答，請來信 [contact@umr.com.tw](mailto:contact@umr.com.tw) 或來電 02-27080757(代表號)，我們將指派專人，透過電話訪問請教您的寶貴意見。

本次調查為匿名調查，您的回答完全保密，敬請放心填寫實際狀況。不過，因為無法排除後續有需要再次請教的可能性，勞煩您填寫正確的公務電話聯絡方式。

敬請撥冗於9月15日前完成填答。

敬祝 身體健康  
平安順心

國家發展委員會  
聯合行銷研究公司 敬啟

1. 請問您是透過什麼管道進入政府機關服務？

- (01) 高普考或初等考試  
 (02) 特種考試  
 (03) 升等或其他考試  
 (04) 約聘僱  
 (96) 其他，請說明\_\_\_\_\_

2. 請問您有沒有用過電腦？

- (01) 有  
 (02) 沒有

3. 請問您有沒有上網的經驗？

- (01) 有(透過電腦、智慧型手機、平板電腦、電視等設備皆可，跳答第5題)  
 (02) 沒有(續答第4題後，跳答第25題)

4. 請問您不曾上網的原因是？(可複選)

- (01) 身體或認知狀況受限，無法使用     (02) 沒有需要  
 (03) 沒有時間     (04) 無法負擔設備或上網費用  
 (05) 沒有學習機會     (06) 學習環境沒有輔具或無障礙設施  
 (07) 學習需要人力協助（如沒有手語翻譯、個人助理、支持者等）  
 (08) 上網需要人力協助（如沒有手語翻譯、個人助理、支持者等）  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

5. 請問您有沒有用過無線或行動上網？

- (01) 有(透過4G、3G、Wi-Fi 等無線上網，續答第6題)  
 (02) 沒有(跳答第7題)

6. 請問您會使用那些設備行動上網？(可複選)

- (01) 筆記型電腦     (02) 智慧型手機  
 (03) 平板電腦     (04) 智慧型穿戴裝置  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

#### 公務電腦使用概況

7. 請問您上班需要使用電腦嗎？

- (01) 需要     (02) 不需要(跳答第25題)

8. 請問您上班會使用那些公務系統或軟體？(可複選)

- (01) 公文系統  
 (02) 差勤系統  
 (03) 文書處理軟體(如 Word、Excel)  
 (04) 業務專用系統(如建管、戶籍系統等)  
 (05) 線上學習系統(如文官 e 學院等)  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

8-1. 請問您上班會使用什麼業務專用系統？(若沒有使用，請填「X」。)

\_\_\_\_\_

8-2. 請問您上班會使用什麼線上學習系統？(若沒有使用，請填「X」。)

\_\_\_\_\_

9. 請問您是如何學會使用工作需要的系統？(可複選)

- (01) 任職機關開課     (02) 其他政府部門開課  
 (03) 民間社福團體協助     (04) 同事協助

(05) 自己摸索

(06) 朋友協助

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

### 公務電腦輔具申請情形

10. 請問您使用電腦需要輔助設備或是輔助軟體嗎？

(01) 需要而且有使用(續答第10-1題)

(02) 需要但沒有使用(跳答第11題)

(03) 不需要(跳答第15題)

10-1. 請問您目前使用那些輔助設備或是輔助軟體？

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

11. 請問您有向政府申請輔具嗎？

(01) 有，申請的輔具都有核准(跳答第12題)

(02) 有，申請的輔具部分核准(跳答第12題)

(03) 有，但申請的輔具都沒有通過(續答第11-1題，跳答第12題)

(04) 沒有提出申請(續答第11-2題後，跳答第15題)

11-1. 請問政府沒有核准輔具，您如何因應呢？

(01) 自費購買

(02) 尋求民間社福團體協助

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

11-2. 請問您為什麼沒有提出申請？

(01) 沒有需要

(02) 不知道有專門的輔具

(03) 輔具價格太貴

(04) 沒有適當的輔助設備

(05) 不清楚申請管道

(06) 同事代為協助

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

12. 請問您是從什麼管道得知可以申請輔具？

(01) 任職機關告知

(02) 其他政府部門告知

(03) 民間社福團體告知

(04) 自己查詢

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

13. 請問您是如何申請輔具？

(01) 任職機關協助申請

(02) 其他政府部門協助申請

(03) 民間社福團體協助申請

(04) 自己去申請

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

14. 跟您報到的時間相比，請問政府核發輔具的時間是？

- (01) 比報到時間早(跳答第15題)       (02) 同時(跳答第15題)  
 (03) 比報到時間晚(續答第14-1題)       (04) 申請輔具沒有通過(跳答第15題)

14-1. 請問大概晚多久？ \_\_\_\_\_ 天

### 公務系統友善度

15. 請問您操作公文系統時，有遇到困難嗎？

- (01) 有(續答第15-1題)       (02) 沒有(跳答第16題)  
 (03) 未使用(跳答第16題)

15-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)  
 (02) 沒有設計快速鍵  
 (03) 不知道系統怎麼使用  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

16. 請問您操作差勤系統時，有遇到困難嗎？

- (01) 有(續答第16-1題)       (02) 沒有(跳答第17題)  
 (03) 未使用(跳答第17題)

16-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)  
 (02) 沒有設計快速鍵  
 (03) 不知道系統怎麼使用  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

17. 請問您操作業務專用系統(如建管、戶籍系統等)時，使用上有遇到困難嗎？

- (01) 有(續答第17-1題)       (02) 沒有(跳答第18題)  
 (03) 未使用(跳答第18題)

17-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

18. 請問您操作文書軟體時，有遇到困難嗎？

- (01) 有(續答第18-1題)
- (02) 沒有(跳答第19題)
- (03) 未使用(跳答第19題)

18-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

19. 請問您操作線上學習時，有遇到困難嗎？

- (01) 有(續答第19-1題)
- (02) 沒有(跳答第20題)
- (03) 未使用(跳答第20題)

19-1. 請問您遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

20. 請問您目前需要使用電腦處理的業務中，大約有多少是您可獨立完成？

- (01) 0%
- (02) 1-25%
- (03) 26-50%
- (04) 51-75%
- (05) 76-99%
- (06) 100%
- (97) 不知道、很難說

21. 請問您進到政府機關後，曾經被調整到比較不需要使用電腦的職務嗎？

- (01) 有                       (02) 沒有

22. 請問您覺得您的直屬長官能理解您使用電腦的困難嗎？

- (01) 能                       (02) 不能                       (03) 使用上沒有困難

23. 請問您曾經尋求您部門所屬的資訊中心，協助解決您電腦使用的困難嗎？

- (01) 有 (續答第23-1題)                       (02) 沒有 (跳答第24題)

23-1. 請問問題有獲得解決嗎？

- (01) 有 (跳答第24題)                       (02) 沒有 (續答第23-2題)

23-2. 請問沒有獲得解決的原因是？

- (01) 委託外部廠商設計系統時，沒有要求無障礙規格或是易讀設計  
 (02) 個案問題，無法處理  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

24. 在公務電腦或資訊系統的使用上，您最需要的幫助是什麼？

- (01) 人力協助                       (02) 輔具                       (03) 系統無障礙化  
 (04) 系統教育訓練手冊  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

#### 資訊協助需求

25. 請問您目前或是未來有沒有任何有關的電腦軟硬體教育訓練的需求？

- (01) 有 (續答第26題)  
 (02) 沒有 (跳答第27題)

26. 請問您比較需要的是哪方面的訓練課程？(可複選)

- (01) 二代公文系統操作  
 (02) 差勤系統操作  
 (03) 業務專用系統操作  
 (04) 文書編輯軟體操作  
 (05) 線上學習系統操作  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_



## 基本資料

27. 請問您服務機關所在縣市是？

- |                                   |                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 臺北市 | <input type="checkbox"/> (02) 新北市 | <input type="checkbox"/> (03) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (04) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (05) 桃園市 | <input type="checkbox"/> (06) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (07) 新竹市 | <input type="checkbox"/> (08) 苗栗縣 |
| <input type="checkbox"/> (09) 臺中市 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (15) 臺南市 | <input type="checkbox"/> (16) 高雄市 |
| <input type="checkbox"/> (17) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (18) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (19) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (20) 臺東縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 金門縣 | <input type="checkbox"/> (22) 連江縣 |                                   |                                   |

28. 請問您服務的機關隸屬何者？

- (01) 中央機關       (02) 地方機關

29. 請問您服務機關所屬層級是？

- (01) 一級機關     (02) 二級機關     (03) 三級機關     (04) 四級機關  
 (05) 五級機關

30. 請問您服務機關的業務類別是？

- (01) 一般行政     (02) 警察行政     (03) 財稅行政     (04) 文教行政  
 (05) 經建行政     (06) 交通行政     (07) 衛生行政     (08) 社會福利  
 (09) 外交僑務     (10) 司法行政     (11) 衛生醫療機構  
 (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

31. 請問您的官(職)等是？

- (01) 民選首長/政務委員  
 (02) 簡任  
 (03) 薦任  
 (04) 委任  
 (05) 雇員  
 (06) 法官、檢察官  
 (07) 警察人員  
 (08) 分類職等人員：3至7職等  
 (09) 分類職等人員：8至11職等  
 (10) 分類職等人員：12至14職等  
 (11) 資位人員：長級及副長級

- (12) 資位人員：高員級
- (13) 資位人員：員級
- (14) 資位人員：佐級
- (15) 資位人員：士級
- (16) 金融人員：5至7職等
- (17) 金融人員：8至13職等
- (18) 醫事人員(師(一)級、師(二)級、師(三)級、士(生)級)
- (19) 約聘人員
- (20) 臨時人員
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

32. 請問您的年資是？

— — 年

33. 請問您的出生年次是？

民國 — — 年

34. 請問您的教育程度？

- (01) 國中或初中以下                       (02) 高中、職(含五專前三年)
- (03) 專科                                       (04) 大學
- (05) 研究所及以上

35. 請問您目前的居住地是哪一個縣市？

- (01) 臺北市     (02) 新北市     (03) 基隆市     (04) 宜蘭縣
- (05) 桃園市     (06) 新竹縣     (07) 新竹市     (08) 苗栗縣
- (09) 臺中市     (10) 南投縣     (11) 彰化縣     (12) 雲林縣
- (13) 嘉義縣     (14) 嘉義市     (15) 臺南市     (16) 高雄市
- (17) 屏東縣     (18) 澎湖縣     (19) 花蓮縣     (20) 臺東縣
- (21) 金門縣     (22) 連江縣

36. 請問您是屬於那一類的身心障礙類別？

- (01) 視覺障礙                               (02) 聽覺機能障礙
- (03) 平衡機能障礙                       (04) 聲音語言機能障礙
- (05) 肢體障礙(下肢)                       (06) 肢體障礙(上肢)
- (07) 智能障礙                               (08) 重要器官失去功能
- (09) 顏面傷殘                               (10) 植物人
- (11) 失智症                                   (12) 慢性精神疾病

- (13) 多重障礙  (14) 頑性(難治型)癲癇症  
 (15) 因罕見疾病而致身心功能障礙者  
 (16) 其他障礙

37. 您的障礙等級是？

- (01) 極重度  (02) 重度  (03) 中度  (04) 輕度

38. 您的性別是？

- (01) 男性  (02) 女性

因無法排除後續有需要再次請教您的可能性，請您填寫所屬的機關單位代碼、公務聯絡電話與姓氏。

39. 請問您的機關代碼是？

[如不知您的機關代碼，請參考「行政院人事行政總處 之 機關代碼查詢」  
(<https://svrorg.dgpa.gov.tw/cpacode/UC3/UC3-2/UC3-2-01-001.aspx>)。  
舉例來說，若 貴單位為「內政部警政署國道公路警察局」，請輸入  
「A01010300C」。

\_\_\_\_\_

40. 請問您的公務機關連絡電話是？(含分機)

[請填寫公務電話(非私人手機號碼)，格式請依照：區域碼-電話號碼#分機，  
如「02-22221111#0001」。

\_\_\_\_\_

41. 請問您貴姓？

\_\_\_\_\_

本問卷到此結束，非常感謝您。

## 附錄二 公務機關身障同仁主管調查問卷

# 身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查問卷（主管問卷）（線上版）

辦理機關：國家發展委員會  
調查時間：民國105年

您好，

感謝您抽空填答本問卷。「身心障礙者於公務機關資訊應用概況調查」主要是為了瞭解我國具身障身份人員（含約聘雇，不含臨時人員、工友與駕駛）於公務機關的資訊應用情形及其困難，作為後續公務資訊系統調整參考。

本問卷為身障身分人員之直屬主管問卷，若您有兩位以上具身障身份下屬，煩請您分開填答，即一份問卷只填寫一位下屬情況，在完成整份問卷以後，問卷最後會再次提供您問卷網址，請您再進入網址重新填答一份，以此類推。

為了區別問卷對象，問卷以具身障身份下屬的公務電話為識別碼(含分機)，如您不清楚電話，煩請與您的下屬確認。

如您因公務環境無法上網或瀏覽器版本等其他因素無法自行上網填答，請來信 [contact@umr.com.tw](mailto:contact@umr.com.tw) 或來電02-27080757(代表號)，我們將指派專人，透過電話訪問請教您的寶貴意見。

敬祝 身體健康  
平安順心

國家發展委員會  
聯合行銷研究公司 敬啟

1. 請問您的直屬下屬共有幾位？

\_\_\_\_\_ 人

2. 2. 請問您的直屬下屬中，共有幾位具有身心障礙身分的同仁？

\_\_\_\_\_ 人

3. 3. 以您轄管的業務屬性來說，處理公務需要使用電腦的同仁占比大概是多少？

(01) \_\_\_\_\_ %       (998) 不清楚

4. 4. 請問貴單位會使用那些公務系統或軟體？(可複選)

(01) 公文系統

(02) 差勤系統

(03) 文書處理軟體(如 Word、Excel)

- (04) 業務專用系統(如建管、戶籍系統等)
- (05) 線上學習系統(如文官 e 學院等)
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

5. 請問貴單位會使用哪些業務專用系統？(若無使用請填「X」)

\_\_\_\_\_

6. 請問貴單位會使用哪些線上學習系統？(若無使用請填「X」)

\_\_\_\_\_

以下請您針對您單位內具有身心障礙身份的直屬同仁狀況填寫，若有多位，請分開填答。

7. 請問該位身心障礙身份同仁的公務機關聯絡電話是？(含分機)

[格式請依照：區域碼-電話號碼#分機，如「02-22221111#0001」。]

\_\_\_\_\_

8. 請問 這位同仁 公務上需要使用電腦嗎？

- (01) 需要 (跳答第10題)
- (02) 不需要 (續答第9題後，跳答第23題)

9. 【公務不需使用電腦】請問他/她如何處理請假作業等事宜？

- (1) 書面作業
- (2) 同事協助處理
- (6) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

10. 請問您是否曾經體恤這位同仁生理條件問題，而指派他/她至比較不需要或完全不需要電腦業務的職務嗎？

- (01) 是，一開始就指派不需使用電腦的職務
- (02) 一開始沒有特別安排，後來才調整至不需使用電腦的職務
- (03) 沒有特別安排

11. 請問這位同仁使用公務電腦時需要輔具嗎？

- (01) 需要，而且有申請
- (02) 需要，但申請未獲核准
- (03) 需要，但未申請
- (04) 不需要

(97)不清楚

12. 請問這位同仁操作二代公文系統時，使用上有遇到困難嗎？

(01)有（續答）

(02)沒有（跳答第14題）

(03)公務不需要使用（跳答第14題）

(97)不清楚（跳答第14題）

13. 請問這位同仁遇到什麼問題？（可複選）

(01)系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)

(02)沒有設計快速鍵

(03)不知道系統怎麼使用

(96)其他，請說明 \_\_\_\_\_

(97)不清楚

14. 請問這位同仁操作差勤系統時，使用上有遇到困難嗎？

(01)有（續答）

(02)沒有（跳答第16題）

(03)公務不需要使用（跳答第16題）

(97)不清楚（跳答第16題）

15. 請問這位同仁遇到什麼問題？（可複選）

(01)系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)

(02)沒有設計快速鍵

(03)不知道系統怎麼使用

(96)其他，請說明 \_\_\_\_\_

(97)不清楚

16. 請問這位同仁操作業務專用系統(如建管、戶籍系統等)時，使用上有遇到困難嗎？

(01)有（續答）

(02)沒有（跳答第18題）

(03)公務不需要使用（跳答第18題）

(97)不清楚（跳答第18題）

17. 請問這位同仁遇到什麼問題？（可複選）

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

18. 請問這位同仁操作文書軟體時，使用上有遇到困難嗎？

- (01) 有 (續答)
- (02) 沒有 (跳答第20題)
- (03) 公務不需要使用 (跳答第20題)
- (97) 不清楚 (跳答第20題)

19. 請問這位同仁遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

20. 請問這位同仁操作線上學習時，使用上有遇到困難嗎？

- (01) 有 (續答)
- (02) 沒有 (跳答第22題)
- (03) 公務不需要使用 (跳答第22題)
- (97) 不清楚 (跳答第22題)

21. 13-1. 請問這位同仁遇到什麼問題？(可複選)

- (01) 系統不是無障礙環境(如功能鍵無法用鍵盤控制、語音報讀軟體無法正確判讀、沒有替代文字等)
- (02) 沒有設計快速鍵
- (03) 不知道系統怎麼使用
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

22. 14. 根據您的觀察，您覺得 這位同仁 處理需要使用電腦的業務時，大約有多少是他/她可獨立完成？

- (01) 0%
- (02) 1-25%
- (03) 26-50%
- (04) 51-75%



- (05) 76-99%
- (06) 100%
- (97) 不知道、很難說

23. 15. 在公務電腦或資訊系統的使用上，您認為這位同仁最需要獲得的幫助是什麼？

- (01) 人力協助             (02) 輔具             (03) 系統無障礙化
- (04) 系統教育訓練手冊
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

24. 16. 請問您服務機關所在縣市是？

- (01) 臺北市             (02) 新北市             (03) 基隆市             (04) 宜蘭縣
- (05) 桃園市             (06) 新竹縣             (07) 新竹市             (08) 苗栗縣
- (09) 臺中市             (10) 彰化縣             (11) 南投縣             (12) 雲林縣
- (13) 嘉義縣             (14) 嘉義市             (15) 臺南市             (16) 高雄市
- (17) 屏東縣             (18) 澎湖縣             (19) 花蓮縣             (20) 臺東縣
- (21) 金門縣             (22) 連江縣

25. 17. 請問您服務的機關隸屬於何者？

- (01) 中央機關             (02) 地方機關

26. 18. 請問您服務機關所屬層級是？

- (01) 一級機關             (02) 二級機關             (03) 三級機關             (04) 四級機關
- (05) 五級機關

27. 19. 請問您服務機關的業務類別是？

- (01) 一般行政             (02) 警察行政             (03) 財稅行政             (04) 文教行政
- (05) 經建行政             (06) 交通行政             (07) 衛生行政             (08) 社會福利
- (09) 外交僑務             (10) 司法行政             (11) 衛生醫療機構

(96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

28. 20. 請問您的官(職)等是？

- (01) 民選首長/政務委員
- (02) 簡任
- (03) 薦任
- (04) 委任
- (05) 雇員
- (06) 法官、檢察官

- (07) 警察人員
- (08) 分類職等人員：3至7職等
- (09) 分類職等人員：8至11職等
- (10) 分類職等人員：12至14職等
- (11) 資位人員：長級及副長級
- (12) 資位人員：高員級
- (13) 資位人員：員級
- (14) 資位人員：佐級
- (15) 資位人員：士級
- (16) 金融人員：5至7職等
- (17) 金融人員：8至13職等
- (18) 醫事人員(師(一)級、師(二)級、師(三)級、士(生)級)
- (19) 約聘人員
- (20) 臨時人員
- (96) 其他，請說明 \_\_\_\_\_

29. 21. 請問您的年資？

\_\_ \_\_ 年

30. 22. 請問您的出生年次？

民國 \_\_ \_\_ 年

31. 23. 請問您的教育程度？

- (01) 國中或初中以下
- (02) 高中、職(含五專前三年)
- (03) 專科
- (04) 大學
- (05) 研究所及以上

32. 24. 您的性別？

- (01) 男性
- (02) 女性

33. 請問您的機關代碼是？

[如不知您的機關代碼，請參考「行政院人事行政總處 之 機關代碼查詢」

(<https://svrorg.dgpa.gov.tw/cpacode/UC3/UC3-2/UC3-2-01-001.aspx>)。

舉例來說，若 貴單位為「內政部警政署國道公路警察局」，請輸入「A01010300C」。

\_\_\_\_\_

問卷已經結束了，謝謝您。

若您單位內還有其他具有身障身份的直屬同仁，煩請您再次填答問卷：

<http://www.mysurvey.tw/s/Q4JPxBz>

## 附表 A 公務機關身障同仁調查統計表

表A1、身心障礙者資訊近用狀況

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	個人使用電腦狀況		個人使用網路狀況	
		有 (%)	沒有 (%)	有 (%)	沒有 (%)
<b>總計</b>	3,808	98.1	1.9	97.5	2.5
<b>障別</b>					
視覺障礙	245	99.6	0.4	98.8	1.2
聽覺機能障礙	447	97.3	2.7	96.6	3.4
平衡機能障礙	17	94.1	5.9	94.1	5.9
聲音語言機能障礙	70	94.3	5.7	91.4	8.6
下肢肢體障礙	1,511	98.5	1.5	98.0	2.0
上肢肢體障礙	553	98.0	2.0	97.3	2.7
智能障礙	25	80.0	20.0	80.0	20.0
重要器官失去功能	358	98.9	1.1	98.3	1.7
顏面傷殘	47	97.9	2.1	97.9	2.1
慢性精神疾病	138	99.3	0.7	99.3	0.7
多重障礙	115	93.9	6.1	93.9	6.1
頑性癲癇症	22	100.0	-	100.0	-
罕見疾病	53	98.1	1.9	98.1	1.9
其他障礙	207	98.1	1.9	97.1	2.9
<b>等級</b>					
輕度障礙	1,676	97.4	2.6	97.0	3.0
中度障礙	1,299	98.8	1.2	98.3	1.7
重度障礙	570	98.6	1.4	97.7	2.3
極重度障礙	263	97.0	3.0	95.4	4.6
<b>性別</b>					
男	2,086	97.4	2.6	96.5	3.5
女	1,722	98.8	1.2	98.6	1.4
<b>年齡</b>					
29歲以下	348	99.4	0.6	99.4	0.6
30-39歲	1,007	99.3	0.7	99.3	0.7
40-49歲	1,056	98.5	1.5	98.2	1.8
50-59歲	1,180	97.2	2.8	96.1	3.9
60歲以上	197	91.9	8.1	88.3	11.7
<b>教育程度</b>					
國初中及以下	86	64.0	36.0	57.0	43.0
高中職	677	94.7	5.3	93.1	6.9
專科	684	99.6	0.4	99.6	0.4
大學	1,837	99.8	0.2	99.6	0.4
研究所及以上	524	99.8	0.2	99.6	0.4

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。  
2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A1、身心障礙者資訊近用狀況 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	個人使用電腦狀況		個人使用網路狀況	
		有 (%)	沒有 (%)	有 (%)	沒有 (%)
<b>總計</b>	3,808	98.1	1.9	97.5	2.5
<b>服務機關隸屬</b>					
中央機關	1,816	98.6	1.4	97.7	2.3
地方機關	1,992	97.6	2.4	97.2	2.8
<b>服務機關層級</b>					
一級機關	581	99.7	0.3	99.3	0.7
二級機關	1,127	97.7	2.3	97.3	2.7
三級機關	1,164	98.5	1.5	97.8	2.2
四級機關	748	96.9	3.1	96.0	4.0
五級機關	188	97.3	2.7	96.3	3.7
<b>服務機關業務類別</b>					
一般行政	1,634	99.1	0.9	98.8	1.2
財稅行政	272	100.0	-	99.3	0.7
文教行政	559	96.2	3.8	95.5	4.5
交通行政	489	95.5	4.5	93.5	6.5
司法行政	176	98.9	1.1	98.9	1.1
其他	678	97.8	2.2	97.5	2.5
<b>服務機關地區</b>					
北部地區	1,788	97.8	2.2	97.1	2.9
中部地區	829	98.6	1.4	97.9	2.1
南部地區	1,033	98.5	1.5	98.1	1.9
東部地區	132	97.7	2.3	97.7	2.3
金馬地區	26	80.8	19.2	76.9	23.1
<b>官職等</b>					
薦任	961	99.8	0.2	99.8	0.2
委任	1,219	99.8	0.2	99.4	0.6
約聘人員	824	95.6	4.4	95.3	4.7
其他	804	95.9	4.1	93.9	6.1
<b>服務年資</b>					
5年以下	1,072	98.7	1.3	98.5	1.5
6-10年	772	98.6	1.4	98.4	1.6
11-20年	678	97.8	2.2	97.2	2.8
21年以上	1,088	97.2	2.8	95.8	4.2
<b>進入政府機關服務管道</b>					
高普考或初等考試	518	99.8	0.2	99.4	0.6
特種考試	1,829	99.4	0.6	99.0	1.0
升等或其他考試	209	97.1	2.9	95.7	4.3
約聘僱	979	95.9	4.1	95.3	4.7
其他	273	94.1	5.9	92.7	7.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A2、身心障礙者無線網路及行動設備上網使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	無線或行動上網經驗		樣本數 (人)	行動上網設備(複選)				
		有 (%)	沒有 (%)		筆記型電 腦 (%)	智慧型手 機 (%)	平板電腦 (%)	智慧型穿 戴裝置 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,711	94.9	5.1	3,517	75.2	96.2	63.6	10.2	0.2
<b>障別</b>									
視覺障礙	242	91.7	8.3	222	62.2	94.1	56.8	5.9	0.5
聽覺機能障礙	432	97.2	2.8	418	75.8	95.7	63.9	11.5	0.7
平衡機能障礙	16	81.3	18.8	13	76.9	100.0	53.8	15.4	-
聲音語言機能障礙	64	92.2	7.8	59	79.7	98.3	64.4	15.3	-
下肢肢體障礙	1,481	94.5	5.5	1,399	74.6	95.7	66.9	10.4	0.3
上肢肢體障礙	538	95.2	4.8	511	78.1	96.9	64.4	11.2	-
智能障礙	20	90.0	10.0	18	55.6	94.4	61.1	5.6	-
重要器官失去功能	352	97.2	2.8	341	78.6	97.7	66.9	10.6	-
顏面傷殘	46	93.5	6.5	43	62.8	100.0	48.8	7.0	-
慢性精神疾病	137	92.7	7.3	127	77.2	95.3	53.5	6.3	-
多重障礙	108	96.3	3.7	104	79.8	96.2	54.8	7.7	-
頑性癲癇症	22	86.4	13.6	19	89.5	100.0	63.2	5.3	-
罕見疾病	52	96.2	3.8	50	70.0	100.0	54.0	8.0	-
其他障礙	201	96.0	4.0	193	79.8	96.4	57.5	11.9	-
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,626	94.5	5.5	1,536	76.2	96.4	63.0	9.6	0.1
中度障礙	1,277	95.6	4.4	1,219	74.3	95.4	65.3	11.0	0.2
重度障礙	557	93.5	6.5	519	73.8	96.7	60.1	10.4	0.2
極重度障礙	251	96.8	3.2	243	77.0	97.9	66.7	9.5	0.8
<b>性別</b>									
男	2,013	94.3	5.7	1,896	76.4	95.9	62.9	12.4	0.3
女	1,698	95.6	4.4	1,621	73.9	96.5	64.5	7.5	0.2
<b>年齡</b>									
29歲以下	346	98.0	2.0	339	82.9	98.5	61.9	10.9	0.6
30-39歲	1,000	97.8	2.2	976	80.1	97.0	61.4	12.2	0.2
40-49歲	1,037	97.1	2.9	1,007	77.1	96.7	67.2	9.7	0.3
50-59歲	1,134	91.7	8.3	1,037	68.8	94.7	64.3	8.8	0.1
60歲以上	174	79.9	20.1	139	56.1	92.8	52.5	8.6	-
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	49	89.8	10.2	44	47.7	86.4	54.5	6.8	-
高中職	630	91.3	8.7	574	58.0	94.9	56.3	6.8	0.3
專科	681	93.2	6.8	634	69.4	95.7	64.0	9.8	0.3
大學	1,829	96.1	3.9	1,754	79.4	96.7	63.7	10.3	0.2
研究所及以上	522	97.9	2.1	511	90.0	97.3	72.0	14.3	0.2

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A2、身心障礙者無線網路及行動設備上網使用情形[續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	無線或行動上網經驗		樣本數 (人)	行動上網設備(複選)				
		有 (%)	沒有 (%)		筆記型電 腦 (%)	智慧型手 機 (%)	平板電腦 (%)	智慧型穿 戴裝置 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,711	94.9	5.1	3,517	75.2	96.2	63.6	10.2	0.2
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,775	95.6	4.4	1,695	75.2	95.7	65.1	9.6	0.1
地方機關	1,936	94.3	5.7	1,822	75.3	96.7	62.3	10.8	0.3
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	577	96.2	3.8	555	76.2	96.6	64.9	13.2	-
二級機關	1,097	94.8	5.2	1,036	76.3	96.7	64.1	10.3	0.5
三級機關	1,138	95.0	5.0	1,081	78.3	96.6	64.4	9.7	0.2
四級機關	718	94.7	5.3	679	70.0	95.3	61.7	8.4	0.1
五級機關	181	91.7	8.3	166	67.5	92.8	59.6	9.6	-
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,615	94.2	5.8	1,520	76.8	96.2	64.5	9.9	0.3
財稅行政	270	95.9	4.1	259	74.9	96.9	63.7	9.3	-
文教行政	534	96.1	3.9	513	78.9	96.7	62.0	11.7	0.2
交通行政	457	92.6	7.4	422	62.6	94.1	59.2	10.9	0.2
司法行政	174	96.6	3.4	168	69.6	95.8	60.1	7.7	-
其他	661	96.5	3.5	635	78.6	97.0	66.6	10.2	0.2
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,737	95.2	4.8	1,653	75.3	96.2	64.8	10.2	0.2
中部地區	812	95.0	5.0	770	73.6	96.1	62.6	9.4	0.3
南部地區	1,013	94.6	5.4	956	76.3	96.4	62.7	10.4	0.2
東部地區	129	93.0	7.0	120	75.0	95.0	60.8	14.2	0.8
金馬地區	20	95.0	5.0	18	83.3	94.4	72.2	11.1	-
<b>官職等</b>									
薦任	959	96.6	3.4	925	82.3	96.9	67.4	11.8	-
委任	1,212	94.3	5.7	1,143	77.1	96.0	60.7	8.3	0.4
約聘人員	785	95.4	4.6	747	70.7	95.7	64.9	12.3	0.1
其他	755	93.2	6.8	702	67.8	96.2	62.1	8.8	0.3
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,056	96.9	3.1	1,023	79.5	96.7	60.7	10.3	0.4
6-10年	760	95.7	4.3	725	79.7	97.1	64.7	12.3	0.4
11-20年	659	95.3	4.7	627	73.5	97.3	63.8	8.8	-
21年以上	1,042	92.1	7.9	958	68.2	93.9	65.6	9.7	0.1
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	515	95.9	4.1	493	79.5	97.6	65.5	10.1	-
特種考試	1,810	95.2	4.8	1,722	78.4	96.1	62.7	9.6	0.3
升等或其他考試	200	90.5	9.5	181	70.7	97.8	65.2	11.0	-
約聘僱	933	95.0	5.0	884	69.5	95.4	65.6	11.4	0.1
其他	253	94.1	5.9	237	68.4	95.8	58.2	8.9	0.4

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表A3、身心障礙者公務使用電腦情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	公務使用電腦狀況		樣本數 (人)	會使用的公務系統或軟體(複選)					
		需要 (%)	不需要 (%)		公文系統 (%)	差勤系統 (%)	文書處理 軟體 (%)	業務專用 系統 (%)	線上學習 系統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,711	96.6	3.4	3,583	78.8	67.2	87.6	40.5	71.0	3.2
<b>障別</b>										
視覺障礙	242	96.3	3.7	233	81.1	68.7	91.8	45.5	68.7	2.6
聽覺機能障礙	432	95.1	4.9	411	77.9	62.8	89.8	37.2	72.0	4.1
平衡機能障礙	16	100.0	-	16	75.0	68.8	93.8	43.8	62.5	-
聲音語言機能障礙	64	95.3	4.7	61	77.0	83.6	88.5	49.2	82.0	-
下肢肢體障礙	1,481	97.6	2.4	1,446	79.3	68.4	86.4	40.5	71.9	3.0
上肢肢體障礙	538	96.7	3.3	520	80.4	63.8	87.9	42.1	69.4	3.3
智能障礙	20	70.0	30.0	14	42.9	64.3	50.0	28.6	50.0	-
重要器官失去功能	352	98.9	1.1	348	80.5	65.2	87.9	38.8	74.1	3.2
顏面傷殘	46	91.3	8.7	42	59.5	64.3	81.0	47.6	78.6	4.8
慢性精神疾病	137	94.2	5.8	129	77.5	63.6	86.8	32.6	59.7	2.3
多重障礙	108	95.4	4.6	103	77.7	76.7	92.2	42.7	74.8	2.9
頑性癲癇症	22	95.5	4.5	21	76.2	66.7	90.5	42.9	76.2	-
罕見疾病	52	94.2	5.8	49	81.6	75.5	91.8	51.0	65.3	6.1
其他障礙	201	94.5	5.5	190	76.3	68.9	85.8	37.9	67.9	3.7
<b>等級</b>										
輕度障礙	1,626	95.8	4.2	1,557	78.9	66.3	86.4	39.0	70.6	1.9
中度障礙	1,277	97.4	2.6	1,244	78.4	70.0	87.6	42.4	70.3	4.0
重度障礙	557	97.1	2.9	541	80.8	63.8	91.1	41.8	73.9	4.3
極重度障礙	251	96.0	4.0	241	75.9	65.6	87.6	37.3	71.0	4.1
<b>性別</b>										
男	2,013	95.7	4.3	1,926	79.5	67.2	87.1	41.2	70.7	2.6
女	1,698	97.6	2.4	1,657	78.0	67.2	88.2	39.7	71.5	3.7
<b>年齡</b>										
29歲以下	346	94.5	5.5	327	72.2	62.4	90.8	43.4	60.6	2.4
30-39歲	1,000	97.4	2.6	974	79.6	63.0	90.7	39.9	67.0	2.6
40-49歲	1,037	97.4	2.6	1,010	82.9	70.4	91.4	40.2	73.8	3.0
50-59歲	1,134	96.6	3.4	1,095	77.4	68.5	82.4	41.5	75.3	3.9
60歲以上	174	90.8	9.2	158	72.2	72.2	75.3	33.5	69.6	4.4
<b>教育程度</b>										
國初中及以下	49	79.6	20.4	39	46.2	64.1	64.1	41.0	59.0	5.1
高中職	630	89.7	10.3	565	60.2	57.0	70.6	34.0	62.5	5.8
專科	681	97.5	2.5	664	81.2	69.0	84.8	39.3	73.5	2.4
大學	1,829	98.3	1.7	1,797	81.1	67.4	91.5	42.6	72.2	2.7
研究所及以上	522	99.2	0.8	518	90.5	75.3	98.3	41.7	73.9	2.7

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A3、身心障礙者公務使用電腦情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	公務使用電腦狀況		樣本數 (人)	會使用的公務系統或軟體(複選)					
		需要 (%)	不需要 (%)		公文系統 (%)	差勤系統 (%)	文書處理 軟體 (%)	業務專用 系統 (%)	線上學習 系統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,711	96.6	3.4	3,583	78.8	67.2	87.6	40.5	71.0	3.2
<b>服務機關隸屬</b>										
中央機關	1,775	96.3	3.7	1,709	78.6	73.6	86.4	40.5	70.7	2.7
地方機關	1,936	96.8	3.2	1,874	79.0	61.3	88.8	40.5	71.3	3.6
<b>服務機關層級</b>										
一級機關	577	97.7	2.3	564	89.0	89.2	92.0	35.6	72.9	1.8
二級機關	1,097	97.7	2.3	1,072	83.3	69.7	88.2	43.9	72.1	3.4
三級機關	1,138	96.8	3.2	1,102	78.9	65.2	90.7	39.4	70.1	3.0
四級機關	718	93.7	6.3	673	68.8	57.1	82.8	42.3	72.5	4.0
五級機關	181	95.0	5.0	172	55.8	31.4	69.8	34.9	58.1	4.1
<b>服務機關業務類別</b>										
一般行政	1,615	98.1	1.9	1,584	86.6	67.2	91.4	38.8	74.7	2.5
財稅行政	270	99.3	0.7	268	92.2	92.2	89.9	59.3	77.6	2.2
文教行政	534	96.8	3.2	517	73.3	44.7	96.7	33.1	67.1	5.8
交通行政	457	87.3	12.7	399	45.9	43.6	57.6	42.4	64.4	4.3
司法行政	174	97.7	2.3	170	64.1	93.5	77.1	40.0	44.7	2.9
其他	661	97.6	2.4	645	82.9	82.3	91.5	41.9	73.3	2.5
<b>服務機關地區</b>										
北部地區	1,737	95.6	4.4	1,660	80.3	76.1	87.5	40.5	69.4	3.0
中部地區	812	96.8	3.2	786	74.0	54.3	88.3	38.5	72.5	3.2
南部地區	1,013	97.8	2.2	991	79.4	61.4	87.5	42.8	72.6	2.9
東部地區	129	97.7	2.3	126	85.7	74.6	86.5	34.1	72.2	5.6
金馬地區	20	100.0	-	20	70.0	75.0	85.0	40.0	65.0	15.0
<b>官職等</b>										
薦任	959	99.7	0.3	956	92.3	70.0	95.2	47.8	82.0	2.5
委任	1,212	99.4	0.6	1,205	85.6	71.0	91.8	40.2	77.1	2.2
約聘人員	785	92.2	7.8	724	67.3	67.8	82.5	33.4	56.4	3.5
其他	755	92.5	7.5	698	60.7	56.0	75.5	38.4	60.7	5.4
<b>服務年資</b>										
5年以下	1,056	96.2	3.8	1,016	77.2	64.6	90.5	38.8	63.5	2.9
6-10年	760	96.7	3.3	735	81.1	65.3	88.7	41.8	73.1	2.0
11-20年	659	97.1	2.9	640	80.8	66.9	90.9	43.6	75.0	3.6
21年以上	1,042	96.5	3.5	1,006	78.4	71.7	82.0	40.0	75.2	3.9
<b>進入政府機關服務管道</b>										
高普考或初等考試	515	99.6	0.4	513	91.6	77.0	94.0	45.0	81.5	3.1
特種考試	1,810	98.3	1.7	1,780	84.2	66.7	89.9	45.1	78.6	2.4
升等或其他考試	200	96.5	3.5	193	74.6	63.2	85.0	33.2	66.8	3.1
約聘僱	933	92.7	7.3	865	64.5	64.5	81.4	33.5	56.8	3.9
其他	253	91.7	8.3	232	65.9	62.5	81.5	27.2	46.6	6.5

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A4、身心障礙者業務專用系統使用情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	會使用的業務專用系統(複選)													
		戶役政及 地政系統 (%)	人事薪資 管理系統 (%)	會計出納 作業系統 (%)	財產採購 管理系統 (%)	財稅資訊 系統 (%)	社福及社 政系統 (%)	校務及教 育行政系 統 (%)	醫藥病歷 管理系統 (%)	郵政管理 系統 (%)	圖書管理 系統 (%)	司法及獄 政系統 (%)	消防建管 防災系統 (%)	交通監理 系統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	1,651	16.7	11.4	7.5	11.2	4.5	4.1	12.1	2.8	7.0	3.6	4.5	2.4	2.4	13.3
<b>障別</b>															
視覺障礙	121	15.7	10.7	5.8	13.2	2.5	6.6	12.4	0.8	5.0	7.4	6.6	1.7	0.8	13.2
聽覺機能障礙	178	10.7	12.4	9.6	15.2	4.5	2.2	16.9	1.7	4.5	5.1	4.5	2.8	1.1	13.5
平衡機能障礙	7	14.3	28.6	-	-	-	14.3	14.3	14.3	-	-	-	-	-	14.3
聲音語言機能障礙	28	25.0	10.7	-	10.7	7.1	3.6	7.1	-	14.3	-	7.1	-	7.1	10.7
下肢肢體障礙	676	17.2	12.4	9.2	8.0	5.3	4.7	10.9	3.3	8.0	2.8	4.3	2.2	2.4	12.6
上肢肢體障礙	240	17.9	9.6	6.3	8.3	4.2	4.6	12.1	4.2	6.7	2.9	4.2	2.1	3.3	16.3
智能障礙	4	-	-	25.0	25.0	-	-	25.0	-	-	25.0	-	-	-	-
重要器官失去功能	159	15.7	13.8	7.5	17.6	3.1	3.8	11.3	4.4	6.3	2.5	1.9	1.9	2.5	13.2
顏面傷殘	22	27.3	13.6	4.5	18.2	4.5	-	4.5	4.5	18.2	-	4.5	-	-	-
慢性精神疾病	52	21.2	3.8	1.9	17.3	3.8	5.8	9.6	-	5.8	7.7	7.7	5.8	1.9	9.6
多重障礙	43	16.3	4.7	7.0	11.6	9.3	2.3	14.0	-	-	7.0	7.0	7.0	4.7	11.6
頑性癲癇症	9	33.3	-	-	22.2	-	-	22.2	-	-	11.1	-	-	-	11.1
罕見疾病	29	17.2	6.9	3.4	17.2	3.4	3.4	13.8	-	-	3.4	6.9	-	3.4	27.6
其他障礙	83	16.9	12.0	3.6	13.3	3.6	-	13.3	1.2	13.3	1.2	4.8	4.8	3.6	14.5
<b>等級</b>															
輕度障礙	695	17.8	10.1	6.8	11.9	4.3	3.0	12.8	2.9	8.1	3.3	4.9	1.3	2.4	13.4
中度障礙	599	17.0	11.2	8.2	8.3	4.5	4.8	12.0	2.7	7.0	3.2	4.0	3.0	3.2	14.2
重度障礙	264	13.3	14.4	8.0	12.5	4.9	6.4	11.7	2.3	3.0	5.3	4.5	3.8	0.8	12.9
極重度障礙	93	16.1	14.0	6.5	20.4	5.4	1.1	7.5	4.3	10.8	3.2	4.3	3.2	2.2	8.6
<b>性別</b>															
男	883	14.8	8.2	6.9	11.4	4.8	3.9	11.2	2.6	8.5	2.7	5.5	3.1	3.7	16.0
女	768	18.9	15.1	8.1	10.9	4.3	4.4	13.0	3.0	5.3	4.6	3.3	1.7	0.9	10.3
<b>年齡</b>															
29歲以下	164	8.5	9.8	4.9	17.7	3.7	4.9	18.3	2.4	3.0	4.3	9.1	1.2	1.8	14.0
30-39歲	459	13.5	12.9	6.5	15.0	4.1	3.7	16.1	2.2	4.1	2.8	5.9	2.6	0.9	13.5
40-49歲	461	15.6	12.6	8.5	10.0	5.0	4.6	11.5	2.2	6.3	2.6	3.5	3.0	3.7	15.4
50-59歲	499	22.8	9.6	8.2	7.2	4.6	3.8	6.6	3.8	11.0	4.8	3.2	1.8	3.2	11.4
60歲以上	60	18.3	10.0	8.3	6.7	5.0	5.0	11.7	5.0	13.3	5.0	-	3.3	-	11.7
<b>教育程度</b>															
國初中及以下	19	31.6	10.5	-	10.5	5.3	10.5	5.3	-	10.5	10.5	-	-	5.3	5.3
高中職	212	20.3	9.0	5.7	5.2	2.8	3.3	6.6	2.4	23.6	2.4	4.7	1.9	1.9	10.8
專科	301	22.6	10.3	7.0	7.0	1.3	4.7	10.0	2.0	7.6	3.7	4.0	4.0	4.7	13.6
大學	886	16.0	13.0	8.5	13.5	5.2	4.5	13.3	3.0	4.3	3.6	4.5	1.8	1.8	11.3
研究所及以上	233	7.3	9.0	6.4	13.3	7.7	2.1	15.5	3.4	1.3	3.9	5.2	3.4	2.1	23.6

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A4、身心障礙者業務專用系統使用情形(續)

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	會使用的業務專用系統(複選)													
		戶役政及 地政系統 (%)	人事薪資 管理系統 (%)	會計出納 作業系統 (%)	財產採購 管理系統 (%)	財稅資訊 系統 (%)	社福及社 政系統 (%)	校務及教 育行政系 統 (%)	醫藥病歷 管理系統 (%)	郵政管理 系統 (%)	圖書管理 系統 (%)	司法及獄 政系統 (%)	消防建管 防災系統 (%)	交通監理 系統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	1,651	16.7	11.4	7.5	11.2	4.5	4.1	12.1	2.8	7.0	3.6	4.5	2.4	2.4	13.3
<b>服務機關隸屬</b>															
中央機關	754	6.0	11.8	8.1	10.2	6.1	0.7	10.2	3.1	11.3	3.6	8.1	1.7	3.2	18.2
地方機關	897	25.8	11.0	6.9	12.0	3.2	7.0	13.6	2.6	3.5	3.6	1.4	3.0	1.8	9.3
<b>服務機關層級</b>															
一級機關	212	18.4	11.3	10.8	7.5	6.1	7.5	4.7	2.4	1.9	0.9	9.9	3.8	0.5	17.9
二級機關	528	29.4	11.0	9.5	10.0	3.6	6.4	8.1	2.3	2.5	2.7	2.5	2.7	2.1	12.3
三級機關	517	10.1	14.7	6.8	13.7	4.3	2.3	16.1	4.4	4.3	5.2	5.4	1.7	1.7	12.6
四級機關	320	7.5	8.8	4.4	10.6	6.6	1.6	15.3	1.3	19.4	4.1	3.4	1.6	4.4	12.8
五級機關	74	8.1	2.7	1.4	14.9	-	1.4	18.9	2.7	20.3	4.1	1.4	5.4	6.8	14.9
<b>服務機關業務類別</b>															
一般行政	700	26.9	16.7	6.6	16.6	0.4	2.1	14.3	1.3	1.1	3.1	1.4	2.1	1.1	10.1
財稅行政	178	22.5	3.9	16.9	2.2	39.9	-	0.6	-	0.6	0.6	-	3.9	5.6	10.1
文教行政	232	0.9	11.2	8.6	18.5	-	4.7	37.9	0.4	-	13.4	-	-	-	7.3
交通行政	161	5.6	6.2	5.0	1.9	-	-	0.6	-	64.0	-	-	-	6.2	12.4
司法行政	92	3.3	6.5	1.1	8.7	-	-	-	1.1	-	3.3	60.9	-	1.1	16.3
其他	288	11.8	7.6	6.3	3.8	0.3	14.6	3.1	12.2	1.4	0.7	2.8	6.3	3.8	27.4
<b>服務機關地區</b>															
北部地區	741	16.7	12.3	6.9	8.9	5.7	2.8	8.4	2.4	8.4	3.6	5.3	2.6	2.4	17.1
中部地區	346	15.9	8.1	8.4	11.0	2.6	6.4	17.1	4.3	6.1	4.0	4.0	2.3	2.0	10.4
南部地區	500	17.0	12.6	7.6	14.4	4.2	4.8	14.4	2.4	6.2	3.2	2.8	2.0	2.8	9.8
東部地區	56	16.1	10.7	7.1	16.1	5.4	1.8	10.7	1.8	3.6	1.8	10.7	5.4	1.8	10.7
金馬地區	8	37.5	-	12.5	-	-	-	-	-	-	12.5	12.5	-	-	25.0
<b>官職等</b>															
薦任	515	17.3	14.4	9.1	15.1	7.6	4.3	12.2	1.2	0.2	3.9	3.1	2.3	2.5	11.3
委任	590	20.3	11.7	5.9	13.7	4.1	4.2	14.1	1.7	0.5	4.6	7.3	2.2	1.9	11.9
約聘人員	265	14.7	7.9	6.8	5.7	3.0	3.4	13.2	4.5	16.2	2.3	2.6	3.0	1.9	17.0
其他	281	10.0	8.5	8.2	3.9	1.4	4.3	6.4	6.4	24.6	2.1	2.8	2.5	3.9	16.7
<b>服務年資</b>															
5年以下	489	11.0	11.7	4.5	16.2	4.5	4.5	14.3	2.9	4.7	4.5	7.8	2.5	1.2	14.5
6-10年	334	17.1	10.5	6.9	11.4	5.1	5.1	15.9	2.1	7.5	2.4	4.8	1.8	3.3	9.9
11-20年	303	23.8	11.6	9.6	9.9	3.0	5.3	12.5	2.3	4.3	2.6	1.7	3.0	1.3	12.2
21年以上	451	18.6	9.8	9.8	5.5	5.5	2.9	6.9	3.8	10.9	4.2	2.9	2.7	4.2	14.9
<b>進入政府機關服務管道</b>															
高普考或初等考試	265	22.6	15.1	10.9	7.5	8.7	3.8	11.3	3.0	-	4.9	2.6	2.3	1.5	10.6
特種考試	931	16.8	11.4	6.9	15.3	4.5	4.2	12.8	1.0	4.7	3.2	5.8	2.1	2.7	12.8
升等或其他考試	75	17.3	13.3	6.7	8.0	1.3	1.3	5.3	9.3	14.7	4.0	2.7	1.3	2.7	12.0
約聘僱	300	14.0	8.7	6.3	4.0	2.7	3.0	13.0	5.0	17.7	2.3	3.3	2.7	2.3	17.0
其他	80	6.3	7.5	7.5	6.3	1.3	11.3	8.8	8.8	10.0	7.5	1.3	6.3	2.5	16.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A5、身心障礙者線上學習系統使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	會使用的線上學習系統(複選)							
		文官e學 苑 (%)	e等公務 員學習網 (%)	臺北e大 (%)	地方研習 e學中心 (%)	港都e學 苑 (%)	公務人員 終身學習 網 (%)	機關數位 學習平台 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	2,303	59.7	16.6	12.5	17.0	5.1	1.5	8.7	1.7
<b>障別</b>									
視覺障礙	150	62.7	16.7	16.7	16.7	4.7	2.7	4.0	2.0
聽覺機能障礙	270	55.6	17.4	13.7	15.9	7.4	1.1	9.6	1.9
平衡機能障礙	10	30.0	-	10.0	40.0	10.0	-	20.0	10.0
聲音語言機能障礙	45	57.8	20.0	11.1	24.4	-	6.7	11.1	-
下肢肢體障礙	937	58.8	18.9	12.8	18.2	4.9	1.1	9.6	1.6
上肢肢體障礙	326	59.8	14.1	12.0	15.0	4.3	1.5	7.7	1.2
智能障礙	4	75.0	-	-	-	-	-	-	25.0
重要器官失去功能	227	60.4	14.1	11.9	16.7	7.0	2.6	10.6	-
顏面傷殘	29	58.6	20.7	3.4	6.9	10.3	-	17.2	-
慢性精神疾病	69	75.4	14.5	11.6	13.0	-	-	4.3	1.4
多重障礙	69	65.2	18.8	7.2	24.6	1.4	2.9	-	8.7
頑性癲癇症	15	73.3	-	20.0	-	6.7	-	6.7	-
罕見疾病	31	61.3	19.4	16.1	12.9	6.5	3.2	3.2	3.2
其他障礙	121	58.7	9.9	10.7	14.9	5.8	-	10.7	0.8
<b>等級</b>									
輕度障礙	996	60.7	15.6	10.8	17.0	4.9	1.9	8.8	1.3
中度障礙	777	58.7	17.5	14.2	17.0	4.9	1.2	8.8	2.1
重度障礙	376	59.0	19.1	14.6	16.2	4.5	1.1	7.2	2.4
極重度障礙	154	59.1	13.0	10.4	18.8	9.1	1.3	11.7	-
<b>性別</b>									
男	1,251	60.0	16.0	11.2	15.1	4.7	1.4	9.7	1.5
女	1,052	59.2	17.4	14.2	19.2	5.6	1.6	7.6	1.8
<b>年齡</b>									
29歲以下	178	59.0	13.5	11.8	18.5	8.4	0.6	5.6	3.4
30-39歲	608	59.5	15.0	11.0	18.4	5.8	2.1	6.9	2.0
40-49歲	701	62.1	16.5	13.3	17.1	4.9	1.1	8.0	1.0
50-59歲	710	58.9	19.3	13.2	15.1	3.9	1.4	11.4	1.5
60歲以上	94	48.9	14.9	13.8	18.1	4.3	2.1	11.7	1.1
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	24	41.7	12.5	29.2	12.5	4.2	-	16.7	-
高中職	309	49.2	18.8	9.7	13.3	3.2	0.6	18.4	2.6
專科	432	60.4	15.3	15.5	15.5	4.9	1.4	8.6	1.6
大學	1,192	59.6	16.0	12.5	20.2	6.0	1.6	6.5	1.4
研究所及以上	346	69.7	18.8	10.4	11.3	4.3	2.0	7.2	1.7

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A5、身心障礙者線上學習系統使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	會使用的線上學習系統(複選)							
		文官e學 苑 (%)	e等公務 員學習網 (%)	臺北e大 (%)	地方研習 e學中心 (%)	港都e學 苑 (%)	公務人員 終身學習 網 (%)	機關數位 學習平台 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	2,303	59.7	16.6	12.5	17.0	5.1	1.5	8.7	1.6
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,093	65.6	22.0	12.8	5.9	0.8	1.2	12.3	1.0
地方機關	1,210	54.3	11.7	12.3	27.0	9.0	1.7	5.5	2.2
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	370	56.5	14.6	12.4	21.1	6.2	1.4	5.1	2.2
二級機關	700	57.9	13.0	13.6	23.1	8.1	1.4	4.1	1.4
三級機關	700	62.3	19.3	13.0	14.3	3.1	2.1	9.0	1.4
四級機關	444	61.3	20.0	11.0	9.0	2.3	0.9	16.2	1.6
五級機關	89	58.4	15.7	9.0	12.4	6.7	-	20.2	3.4
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,056	60.5	16.8	14.4	20.7	6.7	1.6	3.1	1.8
財稅行政	183	73.8	18.6	8.7	15.3	3.3	1.1	2.2	-
文教行政	327	62.1	15.3	8.6	19.6	7.6	2.8	5.5	3.1
交通行政	229	38.9	12.7	13.1	2.2	0.4	-	47.6	0.9
司法行政	66	80.3	7.6	4.5	6.1	-	1.5	6.1	3.0
其他	442	57.7	19.9	13.6	16.1	3.4	1.1	7.5	1.1
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,050	59.0	17.0	18.7	12.6	-	1.1	10.2	1.5
中部地區	504	59.5	16.5	9.5	24.6	0.6	2.2	8.9	2.0
南部地區	655	59.4	16.2	6.3	18.0	17.6	1.4	6.7	1.7
東部地區	81	67.9	19.8	3.7	19.8	-	2.5	6.2	1.2
金馬地區	13	84.6	-	7.7	7.7	-	-	-	-
<b>官職等</b>									
薦任	698	67.3	16.9	11.0	21.3	6.3	1.6	2.4	1.3
委任	860	66.2	17.8	13.4	17.2	6.5	1.7	1.2	0.9
約聘人員	357	44.8	17.4	16.5	14.3	1.1	0.8	20.2	2.5
其他	388	45.1	12.9	9.8	11.1	3.6	1.3	26.3	3.1
<b>服務年資</b>									
5年以下	601	60.4	14.1	11.3	17.8	6.8	2.2	7.8	2.2
6-10年	484	59.7	16.1	12.2	16.5	4.5	1.4	9.1	0.8
11-20年	442	59.7	19.2	15.6	17.0	5.4	1.6	7.9	1.6
21年以上	664	58.6	18.4	11.1	16.4	3.9	0.9	10.5	1.7
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	390	69.5	16.9	14.1	19.0	6.2	1.3	2.3	1.3
特種考試	1,265	63.4	16.8	11.0	18.1	6.5	1.6	5.1	1.1
升等或其他考試	115	53.0	18.3	9.6	14.8	2.6	1.7	16.5	2.6
約聘僱	422	44.3	16.6	15.6	14.0	1.2	0.7	21.6	1.9
其他	111	47.7	12.6	16.2	10.8	3.6	3.6	15.3	7.2

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A6、身心障礙者學習使用工作需要系統的管道

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	如何學會使用工作需要的系統？(複選)						
		任職機關 開課 (%)	其他政府 部門開課 (%)	民間社福 團體協助 (%)	同事協助 (%)	自己摸索 (%)	朋友協助 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	48.7	21.6	4.9	76.8	74.9	17.5	3.6
<b>障別</b>								
視覺障礙	233	38.6	21.0	9.9	81.5	79.0	18.0	3.4
聽覺機能障礙	411	44.5	21.2	2.9	75.7	78.3	12.7	4.1
平衡機能障礙	16	50.0	25.0	-	68.8	87.5	6.3	-
聲音語言機能障礙	61	44.3	13.1	4.9	72.1	78.7	14.8	1.6
下肢肢體障礙	1,446	56.3	23.8	5.4	76.6	74.3	20.9	3.9
上肢肢體障礙	520	47.3	19.4	3.3	75.6	74.6	14.0	1.7
智能障礙	14	50.0	14.3	14.3	50.0	71.4	28.6	-
重要器官失去功能	348	47.1	21.0	4.0	76.7	71.6	15.2	5.5
顏面傷殘	42	42.9	14.3	-	76.2	71.4	21.4	-
慢性精神疾病	129	26.4	13.2	7.0	82.9	71.3	10.9	6.2
多重障礙	103	45.6	26.2	8.7	73.8	75.7	12.6	5.8
頑性癲癇症	21	28.6	9.5	-	81.0	81.0	23.8	9.5
罕見疾病	49	26.5	24.5	4.1	71.4	79.6	12.2	2.0
其他障礙	190	46.3	22.6	3.2	81.6	72.1	23.7	1.6
<b>等級</b>								
輕度障礙	1,557	46.9	20.7	3.5	79.4	74.4	18.1	3.0
中度障礙	1,244	51.4	22.6	5.1	75.6	75.2	17.6	4.1
重度障礙	541	49.2	23.7	7.8	73.0	76.2	17.4	4.8
極重度障礙	241	45.2	17.8	6.2	74.3	73.0	13.7	2.5
<b>性別</b>								
男	1,926	48.9	23.1	4.5	76.7	75.5	16.3	2.6
女	1,657	48.5	19.9	5.4	76.9	74.0	19.0	4.8
<b>年齡</b>								
29歲以下	327	28.1	15.0	2.1	86.9	80.4	16.5	1.5
30-39歲	974	34.9	17.1	3.1	79.2	79.9	12.2	3.4
40-49歲	1,010	51.9	22.5	4.9	74.0	77.4	16.9	4.0
50-59歲	1,095	61.7	27.1	7.0	74.6	68.9	22.8	3.9
60歲以上	158	62.7	20.3	7.0	74.7	57.6	19.0	5.1
<b>教育程度</b>								
國初中及以下	39	41.0	20.5	7.7	84.6	64.1	28.2	-
高中職	565	46.7	14.9	7.3	76.3	56.5	17.9	2.8
專科	664	57.2	25.0	5.3	77.7	69.3	17.0	4.2
大學	1,797	45.2	21.5	4.1	78.4	80.4	17.6	3.6
研究所及以上	518	52.7	25.1	4.2	70.3	83.8	16.8	4.2

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A6、身心障礙者業務專用系統和線上學習系統使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	如何學會使用工作需要的系統？(複選)						
		任職機關 開課 (%)	其他政府 部門開課 (%)	民間社福 團體協助 (%)	同事協助 (%)	自己摸索 (%)	朋友協助 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	48.7	21.6	4.9	76.8	74.9	17.5	3.6
<b>服務機關隸屬</b>								
中央機關	1,709	52.5	16.7	4.0	77.5	76.0	16.1	4.3
地方機關	1,874	45.2	26.1	5.7	76.1	73.9	18.8	3.0
<b>服務機關層級</b>								
一級機關	564	53.0	24.1	6.0	76.2	73.9	16.8	4.3
二級機關	1,072	48.9	24.1	4.2	76.8	74.9	17.2	2.9
三級機關	1,102	49.0	21.0	5.4	75.5	77.5	19.0	3.7
四級機關	673	47.0	18.7	4.8	81.3	73.7	16.2	4.2
五級機關	172	38.4	14.0	2.9	69.8	65.1	18.0	3.5
<b>服務機關業務類別</b>								
一般行政	1,584	47.5	24.8	4.8	76.3	76.1	17.7	3.7
財稅行政	268	68.3	20.5	3.7	81.0	76.9	15.7	1.5
文教行政	517	41.4	22.1	5.6	74.5	82.4	22.1	5.2
交通行政	399	50.1	10.8	5.8	80.7	57.4	13.5	3.3
司法行政	170	25.9	11.2	0.6	80.0	69.4	8.2	2.4
其他	645	54.6	23.4	5.6	74.9	77.1	19.2	3.6
<b>服務機關地區</b>								
北部地區	1,660	51.5	19.6	5.5	78.1	73.7	16.9	3.2
中部地區	786	44.8	20.9	4.1	75.8	75.2	20.4	4.1
南部地區	991	46.7	25.7	4.4	75.0	75.9	16.5	4.1
東部地區	126	51.6	19.8	6.3	80.2	79.4	18.3	2.4
金馬地區	20	50.0	25.0	-	75.0	80.0	5.0	5.0
<b>官職等</b>								
薦任	956	56.2	31.5	4.3	73.7	81.1	18.0	2.6
委任	1,205	43.9	21.0	3.1	81.1	77.3	15.1	4.4
約聘人員	724	44.1	16.0	8.0	76.0	71.8	19.8	3.9
其他	698	51.6	15.0	5.6	74.5	65.3	18.8	3.4
<b>服務年資</b>								
5年以下	1,016	29.8	16.1	3.3	84.0	77.7	14.6	2.8
6-10年	735	41.2	18.5	4.5	76.9	79.6	15.6	4.2
11-20年	640	55.5	26.7	7.0	72.7	77.5	19.1	3.1
21年以上	1,006	67.2	25.5	5.1	72.4	68.0	20.8	4.0
<b>進入政府機關服務管道</b>								
高普考或初等考試	513	60.8	26.5	3.7	75.2	80.3	17.9	3.1
特種考試	1,780	45.5	23.2	3.6	78.0	77.4	15.2	3.7
升等或其他考試	193	62.7	26.9	4.7	74.1	71.5	26.9	3.6
約聘僱	865	45.3	15.5	7.5	76.0	69.5	19.9	3.2
其他	232	47.4	17.2	7.8	76.7	66.4	17.7	6.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表A7、身心障礙者使用電腦需要輔助設備或軟體的情形

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	電腦使用輔助設備或軟體			樣本數 (人)	目前使用的輔助設備或軟體(複選)						
		需要且有 使用 (%)	需要但沒 有使用 (%)	不需要 (%)		語音報讀 軟體 (%)	大尺寸螢 幕 (%)	導盲閱讀 設備或軟 體 (%)	擴視鏡或 軟體 (%)	手寫板 (%)	助聽器 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	8.4	4.7	86.9	130	20.8	6.9	13.8	60.8	4.6	6.9	6.9
<b>障別</b>												
視覺障礙	233	43.3	12.4	44.2	97	27.8	9.3	10.3	77.3	1.0	-	1.0
聽覺機能障礙	411	5.6	6.6	87.8	7	-	-	-	-	14.3	85.7	-
平衡機能障礙	16	6.3	-	93.8	-	-	-	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	61	3.3	3.3	93.4	1	-	-	-	-	100.0	-	-
下肢肢體障礙	1,446	5.9	3.1	90.9	7	-	-	28.6	-	28.6	14.3	28.6
上肢肢體障礙	520	5.8	5.2	89.0	5	-	-	60.0	-	-	-	40.0
智能障礙	14	7.1	-	92.9	-	-	-	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	348	4.9	2.6	92.5	1	-	-	100.0	-	-	-	-
顏面傷殘	42	4.8	-	95.2	1	-	-	-	-	-	-	100.0
慢性精神疾病	129	3.1	2.3	94.6	-	-	-	-	-	-	-	-
多重障礙	103	8.7	11.7	79.6	5	-	-	-	40.0	-	40.0	40.0
頑性癲癇症	21	9.5	4.8	85.7	-	-	-	-	-	-	-	-
罕見疾病	49	6.1	10.2	83.7	1	-	-	-	100.0	-	-	-
其他障礙	190	10.0	4.7	85.3	5	-	-	40.0	20.0	20.0	-	20.0
<b>等級</b>												
輕度障礙	1,557	6.1	3.4	90.5	30	-	10.0	10.0	60.0	6.7	10.0	10.0
中度障礙	1,244	8.4	5.3	86.3	42	9.5	11.9	9.5	73.8	4.8	-	4.8
重度障礙	541	15.0	6.5	78.6	53	43.4	1.9	17.0	56.6	3.8	9.4	3.8
極重度障礙	241	7.9	6.2	85.9	5	-	-	40.0	-	-	20.0	40.0
<b>性別</b>												
男	1,926	9.5	5.1	85.4	84	21.4	8.3	13.1	59.5	4.8	4.8	7.1
女	1,657	7.1	4.2	88.7	46	19.6	4.3	15.2	63.0	4.3	10.9	6.5
<b>年齡</b>												
29歲以下	327	6.7	5.8	87.5	15	20.0	-	6.7	80.0	-	6.7	-
30-39歲	974	8.4	4.5	87.1	49	18.4	4.1	4.1	73.5	2.0	10.2	6.1
40-49歲	1,010	9.0	4.5	86.5	38	28.9	15.8	23.7	47.4	5.3	2.6	5.3
50-59歲	1,095	7.9	5.0	87.1	23	17.4	4.3	17.4	52.2	8.7	4.3	17.4
60歲以上	158	11.4	2.5	86.1	5	-	-	40.0	20.0	20.0	20.0	-
<b>教育程度</b>												
國初中及以下	39	5.1	2.6	92.3	-	-	-	-	-	-	-	-
高中職	565	8.7	4.2	87.1	16	18.8	6.3	18.8	56.3	18.8	6.3	-
專科	664	8.9	4.5	86.6	14	14.3	7.1	14.3	64.3	14.3	7.1	7.1
大學	1,797	8.5	5.0	86.6	86	20.9	5.8	14.0	58.1	1.2	8.1	9.3
研究所及以上	518	7.3	4.8	87.8	14	28.6	14.3	7.1	78.6	-	-	-

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A7、身心障礙者使用電腦需要輔助設備或軟體的情形 [續]

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	電腦使用輔助設備或軟體			樣本數 (人)	目前使用的輔助設備或軟體(複選)						
		需要且有 使用 (%)	需要但沒 有使用 (%)	不需要 (%)		語音報讀 軟體 (%)	大尺寸螢 幕 (%)	導盲閱讀 設備或軟 體 (%)	擴視鏡或 軟體 (%)	手寫板 (%)	助聽器 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	8.4	4.7	86.9	130	20.8	6.9	13.8	60.8	4.6	6.9	6.9
<b>服務機關隸屬</b>												
中央機關	1,709	7.4	4.2	88.5	57	15.8	10.5	21.1	61.4	7.0	3.5	3.5
地方機關	1,874	9.3	5.2	85.5	73	24.7	4.1	8.2	60.3	2.7	9.6	9.6
<b>服務機關層級</b>												
一級機關	564	8.5	4.3	87.2	20	30.0	-	5.0	75.0	-	5.0	-
二級機關	1,072	8.1	5.3	86.6	45	20.0	8.9	13.3	55.6	2.2	13.3	8.9
三級機關	1,102	8.2	3.7	88.1	36	22.2	5.6	22.2	50.0	8.3	2.8	13.9
四級機關	673	8.5	5.8	85.7	26	11.5	11.5	7.7	76.9	7.7	-	-
五級機關	172	10.5	4.7	84.9	3	33.3	-	33.3	33.3	-	33.3	-
<b>服務機關業務類別</b>												
一般行政	1,584	8.3	4.5	87.2	56	14.3	10.7	5.4	55.4	3.6	10.7	10.7
財稅行政	268	6.3	3.4	90.3	6	16.7	-	-	66.7	-	16.7	-
文教行政	517	7.5	4.8	87.6	18	27.8	11.1	27.8	72.2	5.6	-	-
交通行政	399	9.3	5.0	85.7	16	18.8	-	25.0	37.5	12.5	6.3	12.5
司法行政	170	6.5	3.5	90.0	7	14.3	-	-	100.0	-	-	-
其他	645	10.1	5.9	84.0	27	33.3	3.7	22.2	66.7	3.7	3.7	3.7
<b>服務機關地區</b>												
北部地區	1,660	8.8	4.1	87.1	76	26.3	7.9	17.1	53.9	2.6	6.6	5.3
中部地區	786	9.5	6.0	84.5	28	3.6	7.1	10.7	67.9	7.1	7.1	7.1
南部地區	991	7.3	4.8	87.9	24	25.0	4.2	8.3	70.8	4.2	8.3	12.5
東部地區	126	4.0	4.8	91.3	2	-	-	-	100.0	50.0	-	-
金馬地區	20	10.0	-	90.0	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>官職等</b>												
薦任	956	8.2	5.2	86.6	35	22.9	14.3	11.4	57.1	2.9	8.6	14.3
委任	1,205	7.2	3.8	89.0	50	20.0	6.0	8.0	70.0	2.0	8.0	4.0
約聘人員	724	8.3	5.2	86.5	22	18.2	-	22.7	59.1	9.1	-	-
其他	698	10.7	5.0	84.2	23	21.7	4.3	21.7	47.8	8.7	8.7	8.7
<b>服務年資</b>												
5年以下	1,016	7.2	4.0	88.8	50	18.0	2.0	12.0	74.0	4.0	6.0	2.0
6-10年	735	7.8	4.8	87.5	31	32.3	-	-	74.2	-	9.7	6.5
11-20年	640	7.8	4.7	87.5	18	22.2	22.2	38.9	27.8	5.6	-	16.7
21年以上	1,006	9.4	5.4	85.2	24	12.5	4.2	20.8	45.8	8.3	12.5	8.3
<b>進入政府機關服務管道</b>												
高普考或初等考試	513	7.4	4.5	88.1	15	46.7	13.3	6.7	53.3	6.7	6.7	6.7
特種考試	1,780	8.1	4.7	87.2	81	16.0	8.6	12.3	63.0	1.2	7.4	9.9
升等或其他考試	193	9.8	6.2	83.9	1	-	-	-	-	100.0	-	-
約聘僱	865	9.2	4.5	86.2	24	20.8	-	25.0	54.2	8.3	4.2	-
其他	232	8.2	4.7	87.1	9	22.2	-	11.1	77.8	11.1	11.1	-

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A8、使用電腦需要輔助設備或軟體的身心障礙者向政府申請輔具情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否有向政府申請輔具				樣本數 (人)	沒有向政府提出申請輔具的原因						
		有，申請 的輔具都 有核准 (%)	有，申請 的輔具部 分核准 (%)	有，但申 請的輔具 沒有通過 (%)	沒有提出 申請 (%)		沒有需要 (%)	不知道有 專門的輔 具 (%)	輔具價格 太貴 (%)	沒有適當 的輔助設 備 (%)	不清楚申 請管道 (%)	同事代為 協助 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	469	26.4	5.5	1.5	66.5	312	39.1	15.7	3.8	5.4	18.9	7.4	9.6
<b>障別</b>													
視覺障礙	130	50.0	6.9	0.8	42.3	55	29.1	7.3	7.3	7.3	18.2	9.1	21.8
聽覺機能障礙	50	16.0	12.0	4.0	68.0	34	23.5	23.5	5.9	5.9	26.5	5.9	8.8
平衡機能障礙	1	-	-	-	100.0	1	100.0	-	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	4	25.0	-	-	75.0	3	-	33.3	-	-	33.3	-	33.3
下肢肢體障礙	131	20.6	4.6	1.5	73.3	96	52.1	11.5	2.1	4.2	16.7	10.4	3.1
上肢肢體障礙	57	14.0	1.8	-	84.2	48	37.5	18.8	2.1	8.3	22.9	2.1	8.3
智能障礙	1	-	-	-	100.0	1	-	100.0	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	26	7.7	-	-	92.3	24	62.5	4.2	4.2	-	16.7	4.2	8.3
顏面傷殘	2	-	-	-	100.0	2	100.0	-	-	-	-	-	-
慢性精神疾病	7	-	-	-	100.0	7	57.1	14.3	14.3	14.3	-	-	-
多重障礙	21	23.8	4.8	4.8	66.7	14	7.1	35.7	-	7.1	14.3	14.3	21.4
頑性癲癇症	3	33.3	-	-	66.7	2	-	50.0	-	-	-	50.0	-
罕見疾病	8	25.0	-	12.5	62.5	5	40.0	20.0	-	20.0	-	-	20.0
其他障礙	28	17.9	10.7	-	71.4	20	25.0	30.0	5.0	-	30.0	5.0	5.0
<b>等級</b>													
輕度障礙	148	18.2	2.0	-	79.7	118	43.2	15.3	5.1	5.1	14.4	9.3	7.6
中度障礙	171	24.6	7.0	1.2	67.3	115	40.0	14.8	0.9	5.2	21.7	6.1	11.3
重度障礙	116	41.4	7.8	2.6	48.3	56	26.8	19.6	5.4	5.4	21.4	8.9	12.5
極重度障礙	34	20.6	5.9	5.9	67.6	23	43.5	13.0	8.7	8.7	21.7	-	4.3
<b>性別</b>													
男	282	23.4	6.7	1.8	68.1	192	40.1	14.6	6.3	4.2	19.8	6.3	8.9
女	187	31.0	3.7	1.1	64.2	120	37.5	17.5	-	7.5	17.5	9.2	10.8
<b>年齡</b>													
29歲以下	41	26.8	4.9	2.4	65.9	27	18.5	29.6	11.1	7.4	18.5	7.4	7.4
30-39歲	126	27.0	4.0	1.6	67.5	85	41.2	14.1	2.4	3.5	22.4	7.1	9.4
40-49歲	136	29.4	6.6	1.5	62.5	85	36.5	11.8	4.7	11.8	21.2	5.9	8.2
50-59歲	141	22.7	7.1	0.7	69.5	98	42.9	16.3	3.1	2.0	16.3	8.2	11.2
60歲以上	22	31.8	-	4.5	63.6	14	50.0	14.3	-	-	7.1	14.3	14.3
<b>教育程度</b>													
國初中及以下	3	33.3	33.3	-	33.3	1	100.0	-	-	-	-	-	-
高中職	73	28.8	6.8	-	64.4	47	29.8	23.4	2.1	-	21.3	10.6	12.8
專科	89	22.5	4.5	-	73.0	65	49.2	12.3	-	4.6	15.4	9.2	9.2
大學	241	29.9	4.1	2.1	63.9	154	35.1	16.9	5.2	7.1	19.5	6.5	9.7
研究所及以上	63	15.9	9.5	3.2	71.4	45	46.7	8.9	6.7	6.7	20.0	4.4	6.7

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A8、使用電腦需要輔助設備或軟體的身心障礙者向政府申請輔具情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否有向政府申請輔具				樣本數 (人)	沒有向政府提出申請輔具的原因						
		有，申請 的輔具都 有核准 (%)	有，申請 的輔具部 分核准 (%)	有，但申 請的輔具 沒有通過 (%)	沒有提出 申請 (%)		沒有需要 (%)	不知道有 專門的輔 具 (%)	輔具價格 太貴 (%)	沒有適當 的輔助設 備 (%)	不清楚申 請管道 (%)	同事代為 協助 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	469	26.4	5.5	1.5	66.5	312	39.1	15.7	3.8	5.4	18.9	7.4	9.6
<b>服務機關隸屬</b>													
中央機關	197	23.9	5.1	0.5	70.6	139	38.1	15.8	4.3	7.2	20.1	5.8	8.6
地方機關	272	28.3	5.9	2.2	63.6	173	39.9	15.6	3.5	4.0	17.9	8.7	10.4
<b>服務機關層級</b>													
一級機關	72	36.1	1.4	1.4	61.1	44	29.5	25.0	4.5	6.8	18.2	9.1	6.8
二級機關	144	28.5	9.0	2.1	60.4	87	42.5	12.6	3.4	4.6	16.1	4.6	16.1
三級機關	131	29.0	4.6	1.5	64.9	85	47.1	11.8	1.2	7.1	21.2	8.2	3.5
四級機關	96	17.7	3.1	1.0	78.1	75	30.7	18.7	6.7	5.3	18.7	9.3	10.7
五級機關	26	7.7	11.5	-	80.8	21	42.9	14.3	4.8	-	23.8	4.8	9.5
<b>服務機關業務類別</b>													
一般行政	202	24.3	5.0	1.0	69.8	141	38.3	17.7	4.3	5.7	14.9	8.5	10.6
財稅行政	26	30.8	7.7	-	61.5	16	50.0	18.8	-	-	12.5	6.3	12.5
文教行政	64	25.0	6.3	3.1	65.6	42	38.1	16.7	7.1	7.1	21.4	4.8	4.8
交通行政	57	31.6	5.3	-	63.2	36	36.1	16.7	5.6	-	27.8	5.6	8.3
司法行政	17	47.1	-	5.9	47.1	8	62.5	37.5	-	-	-	-	-
其他	103	24.3	6.8	1.9	67.0	69	37.7	7.2	1.4	8.7	24.6	8.7	11.6
<b>服務機關地區</b>													
北部地區	214	29.0	6.1	0.9	64.0	137	41.6	14.6	3.6	3.6	18.2	5.1	13.1
中部地區	122	23.8	5.7	1.6	68.9	84	38.1	25.0	2.4	3.6	13.1	9.5	8.3
南部地區	120	24.2	5.0	2.5	68.3	82	36.6	8.5	4.9	11.0	24.4	8.5	6.1
東部地區	11	36.4	-	-	63.6	7	28.6	14.3	14.3	-	42.9	-	-
金馬地區	2	-	-	-	100.0	2	50.0	-	-	-	-	50.0	-
<b>官職等</b>													
薦任	128	25.8	4.7	1.6	68.0	87	40.2	18.4	4.6	8.0	16.1	6.9	5.7
委任	133	32.3	6.8	2.3	58.6	78	35.9	16.7	1.3	7.7	17.9	7.7	12.8
約聘人員	98	23.5	4.1	-	72.4	71	42.3	14.1	4.2	4.2	19.7	7.0	8.5
其他	110	22.7	6.4	1.8	69.1	76	38.2	13.2	5.3	1.3	22.4	7.9	11.8
<b>服務年資</b>													
5年以下	114	31.6	4.4	0.9	63.2	72	33.3	13.9	5.6	6.9	19.4	9.7	11.1
6-10年	92	30.4	7.6	3.3	58.7	54	35.2	25.9	5.6	5.6	20.4	1.9	5.6
11-20年	80	28.8	5.0	-	66.3	53	37.7	15.1	1.9	11.3	17.0	5.7	11.3
21年以上	149	21.5	6.0	2.0	70.5	105	42.9	13.3	2.9	2.9	19.0	8.6	10.5
<b>進入政府機關服務管道</b>													
高普考或初等考試	61	13.1	8.2	-	78.7	48	43.8	10.4	4.2	-	20.8	8.3	12.5
特種考試	228	33.3	5.3	2.2	59.2	135	34.1	20.0	3.7	9.6	17.0	6.7	8.9
升等或其他考試	31	6.5	3.2	3.2	87.1	27	44.4	7.4	3.7	3.7	22.2	11.1	7.4
約聘僱	119	26.9	5.9	0.8	66.4	79	43.0	13.9	3.8	2.5	21.5	6.3	8.9
其他	30	20.0	3.3	-	76.7	23	39.1	17.4	4.3	4.3	13.0	8.7	13.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A9、有向政府申請輔具者獲知可以申請輔具的管道和申請方式

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	獲知可以申請輔具的管道					申請輔具的方式					政府核發輔具的時間			
		任職機關告知 (%)	其他政府部門告知 (%)	民間社福團體告知 (%)	自己查詢 (%)	其他 (%)	任職機關協助申請 (%)	其他政府部門協助申請 (%)	民間社福團體協助申請 (%)	自己去申請 (%)	其他 (%)	比報到時間早 (%)	報到時同時 (%)	比報到時間晚 (%)	申請輔具沒有通過 (%)
<b>總計</b>	157	22.9	13.4	20.4	34.4	8.9	42.7	11.5	8.3	35.0	2.5	15.9	14.6	66.2	3.2
<b>障別</b>															
視覺障礙	75	18.7	16.0	24.0	32.0	9.3	46.7	16.0	12.0	24.0	1.3	8.0	12.0	80.0	-
聽覺機能障礙	16	18.8	12.5	6.3	50.0	12.5	31.3	-	-	62.5	6.3	18.8	6.3	68.8	6.3
平衡機能障礙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-
下肢肢體障礙	35	20.0	14.3	20.0	34.3	11.4	28.6	5.7	5.7	57.1	2.9	22.9	20.0	48.6	8.6
上肢肢體障礙	9	33.3	11.1	-	55.6	-	55.6	22.2	-	22.2	-	33.3	22.2	44.4	-
智能障礙	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	2	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
顏面傷殘	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
慢性精神疾病	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
多重障礙	7	28.6	-	14.3	57.1	-	57.1	-	-	42.9	-	57.1	14.3	28.6	-
頑性癲癇症	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
罕見疾病	3	-	-	66.7	-	33.3	33.3	-	33.3	-	33.3	-	-	66.7	33.3
其他障礙	8	37.5	12.5	37.5	12.5	-	37.5	25.0	12.5	25.0	-	12.5	-	87.5	-
<b>等級</b>															
輕度障礙	30	30.0	13.3	10.0	36.7	10.0	53.3	10.0	6.7	30.0	-	6.7	20.0	73.3	-
中度障礙	56	26.8	8.9	10.7	44.6	8.9	42.9	16.1	1.8	37.5	1.8	16.1	12.5	66.1	5.4
重度障礙	60	13.3	20.0	33.3	26.7	6.7	40.0	8.3	15.0	35.0	1.7	15.0	13.3	70.0	1.7
極重度障礙	11	36.4	-	27.3	18.2	18.2	27.3	9.1	9.1	36.4	18.2	45.5	18.2	27.3	9.1
<b>性別</b>															
男	90	15.6	16.7	23.3	35.6	8.9	37.8	15.6	8.9	35.6	2.2	15.6	11.1	70.0	3.3
女	67	32.8	9.0	16.4	32.8	9.0	49.3	6.0	7.5	34.3	3.0	16.4	19.4	61.2	3.0
<b>年齡</b>															
29歲以下	14	28.6	28.6	14.3	28.6	-	50.0	14.3	21.4	14.3	-	-	14.3	85.7	-
30-39歲	41	17.1	17.1	12.2	39.0	14.6	63.4	17.1	2.4	14.6	2.4	4.9	12.2	80.5	2.4
40-49歲	51	29.4	5.9	25.5	31.4	7.8	39.2	5.9	7.8	47.1	-	17.6	15.7	60.8	5.9
50-59歲	43	20.9	14.0	27.9	32.6	4.7	27.9	11.6	11.6	41.9	7.0	20.9	18.6	58.1	2.3
60歲以上	8	12.5	12.5	-	50.0	25.0	25.0	12.5	-	62.5	-	62.5	-	37.5	-
<b>教育程度</b>															
國初中及以下	2	50.0	50.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
高中職	26	26.9	11.5	30.8	26.9	3.8	34.6	7.7	15.4	42.3	-	15.4	26.9	57.7	-
專科	24	29.2	12.5	12.5	33.3	12.5	41.7	12.5	8.3	33.3	4.2	8.3	25.0	62.5	4.2
大學	87	23.0	12.6	20.7	33.3	10.3	48.3	10.3	3.4	34.5	3.4	18.4	11.5	65.5	4.6
研究所及以上	18	5.6	16.7	16.7	55.6	5.6	22.2	22.2	22.2	33.3	-	5.6	-	94.4	-

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A9、有向政府申請輔具身心障礙者獲知可以申請輔具的管道和申請方式 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	獲知可以申請輔具的管道					申請輔具的方式					政府核發輔具的時間			
		任職機關告知 (%)	其他政府部門告知 (%)	民間社福團體告知 (%)	自己查詢 (%)	其他 (%)	任職機關協助申請 (%)	其他政府部門協助申請 (%)	民間社福團體協助申請 (%)	自己去申請 (%)	其他 (%)	比報到時間早 (%)	報到時同時 (%)	比報到時間晚 (%)	申請輔具沒有通過 (%)
<b>總計</b>	157	22.9	13.4	20.4	34.4	8.9	42.7	11.5	8.3	35.0	2.5	15.9	14.6	66.2	3.2
<b>服務機關隸屬</b>															
中央機關	58	20.7	12.1	20.7	32.8	13.8	37.9	13.8	10.3	34.5	3.4	19.0	15.5	63.8	1.7
地方機關	99	24.2	14.1	20.2	35.4	6.1	45.5	10.1	7.1	35.4	2.0	14.1	14.1	67.7	4.0
<b>服務機關層級</b>															
一級機關	28	28.6	14.3	17.9	35.7	3.6	46.4	14.3	7.1	28.6	3.6	10.7	17.9	64.3	7.1
二級機關	57	10.5	8.8	24.6	43.9	12.3	36.8	5.3	7.0	49.1	1.8	8.8	12.3	75.4	3.5
三級機關	46	34.8	15.2	21.7	19.6	8.7	50.0	13.0	10.9	23.9	2.2	30.4	10.9	56.5	2.2
四級機關	21	28.6	19.0	4.8	42.9	4.8	47.6	19.0	4.8	28.6	-	9.5	23.8	66.7	-
五級機關	5	-	20.0	40.0	20.0	20.0	-	20.0	20.0	40.0	20.0	20.0	20.0	60.0	-
<b>服務機關業務類別</b>															
一般行政	61	24.6	18.0	16.4	32.8	8.2	45.9	11.5	9.8	31.1	1.6	16.4	18.0	62.3	3.3
財稅行政	10	30.0	10.0	30.0	20.0	10.0	60.0	-	10.0	30.0	-	20.0	10.0	70.0	-
文教行政	22	18.2	13.6	18.2	45.5	4.5	27.3	18.2	9.1	45.5	-	31.8	9.1	59.1	-
通行政	21	33.3	4.8	23.8	33.3	4.8	38.1	14.3	4.8	38.1	4.8	9.5	19.0	71.4	-
司法行政	9	11.1	11.1	33.3	22.2	22.2	44.4	11.1	22.2	11.1	11.1	11.1	33.3	55.6	-
其他	34	17.6	11.8	20.6	38.2	11.8	44.1	8.8	2.9	41.2	2.9	8.8	5.9	76.5	8.8
<b>服務機關地區</b>															
北部地區	77	23.4	11.7	26.0	24.7	14.3	46.8	13.0	11.7	24.7	3.9	15.6	9.1	72.7	2.6
中部地區	38	18.4	10.5	13.2	52.6	5.3	34.2	10.5	5.3	47.4	2.6	28.9	21.1	47.4	2.6
南部地區	38	28.9	15.8	18.4	34.2	2.6	47.4	7.9	2.6	42.1	-	5.3	18.4	73.7	2.6
東部地區	4	-	50.0	-	50.0	-	-	25.0	25.0	50.0	-	-	25.0	50.0	25.0
金馬地區	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>官職等</b>															
薦任	41	19.5	12.2	24.4	36.6	7.3	43.9	-	12.2	43.9	-	24.4	4.9	68.3	2.4
委任	55	16.4	18.2	20.0	36.4	9.1	43.6	18.2	7.3	29.1	1.8	5.5	16.4	76.4	1.8
約聘人員	27	37.0	11.1	11.1	25.9	14.8	51.9	18.5	3.7	25.9	-	18.5	18.5	59.3	3.7
其他	34	26.5	8.8	23.5	35.3	5.9	32.4	8.8	8.8	41.2	8.8	20.6	20.6	52.9	5.9
<b>服務年資</b>															
5年以下	42	19.0	23.8	23.8	31.0	2.4	52.4	11.9	14.3	21.4	-	9.5	16.7	73.8	-
6-10年	38	18.4	10.5	18.4	31.6	21.1	50.0	15.8	5.3	26.3	2.6	13.2	10.5	71.1	5.3
11-20年	27	37.0	11.1	7.4	40.7	3.7	40.7	3.7	7.4	40.7	7.4	25.9	29.6	44.4	-
21年以上	34	22.7	6.8	22.7	38.6	9.1	27.3	11.4	6.8	52.3	2.3	20.5	9.1	63.6	6.8
<b>進入政府機關服務管道</b>															
高普考或初等考試	13	30.8	-	7.7	53.8	7.7	38.5	-	-	61.5	-	23.1	15.4	61.5	-
特種考試	93	14.0	18.3	23.7	36.6	7.5	43.0	12.9	9.7	33.3	1.1	11.8	11.8	74.2	2.2
升等或其他考試	4	50.0	-	25.0	25.0	-	50.0	-	25.0	25.0	-	-	-	100.0	-
約聘僱	40	35.0	10.0	15.0	27.5	12.5	42.5	15.0	5.0	32.5	5.0	22.5	22.5	50.0	5.0
其他	7	42.9	-	28.6	14.3	14.3	42.9	-	14.3	28.6	14.3	28.6	14.3	42.9	14.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A10、身心障礙者操作公文系統使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作公文系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作公文系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	15.3	69.9	14.8	558	16.5	11.5	61.5	26.7
<b>障別</b>									
視覺障礙	233	33.5	54.1	12.4	78	56.4	19.2	34.6	35.9
聽覺機能障礙	411	14.6	69.6	15.8	62	14.5	9.7	61.3	25.8
平衡機能障礙	16	12.5	75.0	12.5	2	-	-	-	100.0
聲音語言機能障礙	61	11.5	70.5	18.0	7	14.3	-	71.4	42.9
下肢肢體障礙	1,446	12.6	73.9	13.6	186	8.1	10.8	66.7	22.0
上肢肢體障礙	520	13.1	70.4	16.5	69	14.5	14.5	65.2	20.3
智能障礙	14	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	348	12.9	74.1	12.9	45	8.9	11.1	73.3	17.8
顏面傷殘	42	16.7	59.5	23.8	7	-	-	57.1	42.9
慢性精神疾病	129	33.3	53.5	13.2	46	-	4.3	67.4	32.6
多重障礙	103	15.5	66.0	18.4	16	18.8	6.3	56.3	50.0
頑性癲癇症	21	14.3	71.4	14.3	3	-	33.3	33.3	33.3
罕見疾病	49	26.5	59.2	14.3	13	30.8	23.1	69.2	15.4
其他障礙	190	12.6	69.5	17.9	24	8.3	4.2	70.8	33.3
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,557	15.5	69.9	14.6	247	6.5	9.7	67.2	27.5
中度障礙	1,244	14.7	70.5	14.8	186	16.1	11.3	60.8	26.9
重度障礙	541	16.5	69.1	14.4	90	42.2	16.7	48.9	27.8
極重度障礙	241	14.1	68.5	17.4	35	22.9	11.4	57.1	17.1
<b>性別</b>									
男	1,926	15.9	70.2	13.8	312	18.3	12.2	60.6	26.9
女	1,657	14.5	69.5	16.0	246	14.2	10.6	62.6	26.4
<b>年齡</b>									
29歲以下	327	14.7	64.2	21.1	48	10.4	6.3	83.3	12.5
30-39歲	974	14.7	69.4	15.9	145	13.8	15.2	60.0	33.8
40-49歲	1,010	16.1	73.2	10.7	166	23.5	13.3	54.8	25.3
50-59歲	1,095	15.0	70.1	14.9	168	12.5	7.7	64.3	26.2
60歲以上	158	17.7	62.0	20.3	29	20.7	13.8	58.6	24.1
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	39	10.3	51.3	38.5	4	-	-	100.0	-
高中職	565	15.8	56.6	27.6	86	18.6	10.5	64.0	18.6
專科	664	16.0	71.4	12.7	111	14.4	16.2	62.2	23.4
大學	1,797	16.1	70.5	13.5	293	15.0	9.6	60.4	30.4
研究所及以上	518	12.2	81.3	6.6	64	25.0	14.1	59.4	28.1

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A10、身心障礙者操作公文系統使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作公文系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作公文系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	15.3	69.9	14.8	558	16.5	11.5	61.5	26.7
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,709	13.7	71.3	15.0	238	16.0	12.2	62.2	26.9
地方機關	1,874	16.8	68.6	14.6	320	16.9	10.9	60.9	26.6
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	564	16.8	75.7	7.4	96	16.7	12.5	56.3	30.2
二級機關	1,072	17.7	70.6	11.7	193	16.1	13.0	63.2	25.9
三級機關	1,102	14.0	70.5	15.5	160	15.6	9.4	62.5	25.6
四級機關	673	12.9	65.7	21.4	87	19.5	9.2	56.3	31.0
五級機關	172	12.8	58.7	28.5	22	13.6	18.2	81.8	9.1
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,584	17.2	73.4	9.5	277	14.1	11.2	62.1	26.0
財稅行政	268	14.2	80.6	5.2	38	21.1	10.5	52.6	28.9
文教行政	517	14.9	64.6	20.5	78	15.4	7.7	60.3	34.6
交通行政	399	8.8	55.9	35.3	36	19.4	11.1	66.7	19.4
司法行政	170	9.4	61.8	28.8	17	23.5	11.8	52.9	29.4
其他	645	17.1	71.9	11.0	112	19.6	15.2	63.4	24.1
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,660	15.7	70.8	13.6	267	18.7	11.2	59.9	28.1
中部地區	786	13.5	66.3	20.2	107	18.7	12.1	55.1	29.0
南部地區	991	16.8	69.8	13.4	168	13.1	11.3	66.7	22.6
東部地區	126	10.3	80.2	9.5	13	-	7.7	69.2	30.8
金馬地區	20	15.0	75.0	10.0	3	-	33.3	100.0	33.3
<b>官職等</b>									
薦任	956	14.3	81.1	4.6	141	20.6	11.3	58.2	25.5
委任	1,205	19.3	70.2	10.5	235	11.5	8.5	63.8	30.6
約聘人員	724	13.7	61.7	24.6	102	22.5	16.7	65.7	17.6
其他	698	11.3	62.5	26.2	80	16.3	13.8	55.0	28.8
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,016	18.7	64.4	16.9	193	10.9	13.0	65.3	29.5
6-10年	736	13.3	71.8	14.8	99	19.2	9.1	56.6	34.3
11-20年	640	13.1	73.6	13.3	85	20.0	12.9	57.6	27.1
21年以上	1,006	14.4	73.1	12.5	149	18.1	10.1	61.7	18.8
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	513	13.5	81.9	4.7	69	13.0	10.1	62.3	27.5
特種考試	1,780	17.4	71.7	10.9	314	15.6	9.6	60.5	29.6
升等或其他考試	193	18.1	64.2	17.6	37	10.8	5.4	59.5	35.1
約聘僱	865	12.5	62.8	24.7	110	22.7	18.2	66.4	14.5
其他	232	11.6	60.3	28.0	28	17.9	17.9	53.6	28.6

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表A11、身心障礙者操作差勤系統使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作差勤系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作差勤系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	4.4	72.6	23.0	158	27.8	18.4	47.5	27.8
<b>障別</b>									
視覺障礙	233	13.7	65.7	20.6	32	81.3	25.0	21.9	25.0
聽覺機能障礙	411	3.2	70.1	26.8	13	38.5	23.1	46.2	15.4
平衡機能障礙	16	-	68.8	31.3	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	61	1.6	85.2	13.1	1	-	-	100.0	-
下肢肢體障礙	1,446	3.9	73.6	22.5	56	10.7	12.5	51.8	32.1
上肢肢體障礙	520	2.5	74.0	23.5	13	23.1	30.8	61.5	23.1
智能障礙	14	-	71.4	28.6	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	348	4.0	71.8	24.1	14	14.3	14.3	57.1	21.4
顏面傷殘	42	2.4	69.0	28.6	1	-	-	100.0	-
慢性精神疾病	129	9.3	69.0	21.7	12	-	8.3	75.0	25.0
多重障礙	103	5.8	77.7	16.5	6	-	16.7	33.3	66.7
頑性癲癇症	21	4.8	71.4	23.8	1	-	-	-	100.0
罕見疾病	49	8.2	69.4	22.4	4	25.0	25.0	75.0	25.0
其他障礙	190	2.6	73.7	23.7	5	20.0	40.0	20.0	20.0
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,557	4.0	72.6	23.4	62	14.5	16.1	62.9	24.2
中度障礙	1,244	4.7	74.1	21.2	58	15.5	19.0	43.1	39.7
重度障礙	541	5.4	68.0	26.6	29	75.9	20.7	24.1	17.2
極重度障礙	241	3.7	74.3	22.0	9	44.4	22.2	44.4	11.1
<b>性別</b>									
男	1,926	4.7	73.3	22.0	91	29.7	24.2	41.8	27.5
女	1,657	4.0	71.8	24.2	67	25.4	10.4	55.2	28.4
<b>年齡</b>									
29歲以下	327	3.1	72.5	24.5	10	20.0	-	70.0	20.0
30-39歲	974	4.5	69.3	26.2	44	22.7	15.9	45.5	36.4
40-49歲	1,010	5.2	73.8	21.0	53	34.0	28.3	47.2	22.6
50-59歲	1,095	4.0	73.7	22.3	44	27.3	13.6	45.5	27.3
60歲以上	158	4.4	76.6	19.0	7	28.6	14.3	42.9	28.6
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	39	5.1	61.5	33.3	2	-	-	50.0	50.0
高中職	565	5.7	66.9	27.4	32	28.1	15.6	50.0	12.5
專科	664	4.1	73.6	22.3	27	33.3	29.6	29.6	22.2
大學	1,797	4.6	72.5	22.9	83	26.5	13.3	51.8	37.3
研究所及以上	518	2.7	78.6	18.7	14	28.6	35.7	50.0	14.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A11、身心障礙者操作差勤系統使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作差勤系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作差勤系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	4.4	72.6	23.0	158	27.8	18.4	47.5	27.8
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,709	3.7	78.1	18.1	64	23.4	20.3	48.4	29.7
地方機關	1,874	5.0	67.5	27.5	94	30.9	17.0	46.8	26.6
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	564	6.2	86.9	6.9	35	31.4	17.1	48.6	28.6
二級機關	1,072	5.2	73.4	21.4	56	19.6	23.2	51.8	33.9
三級機關	1,102	3.2	72.0	24.9	35	22.9	14.3	42.9	28.6
四級機關	673	3.7	66.1	30.2	25	48.0	12.0	40.0	20.0
五級機關	172	4.1	49.4	46.5	7	28.6	28.6	57.1	-
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,584	5.1	73.0	21.9	80	23.8	20.0	52.5	23.8
財稅行政	268	3.0	93.3	3.7	8	50.0	37.5	-	37.5
文教行政	517	3.1	52.0	44.9	16	25.0	6.3	62.5	31.3
交通行政	399	3.8	57.1	39.1	15	33.3	13.3	46.7	26.7
司法行政	170	2.9	94.1	2.9	5	20.0	40.0	40.0	20.0
其他	645	5.3	83.1	11.6	34	32.4	14.7	41.2	35.3
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,660	5.4	78.9	15.7	89	32.6	16.9	44.9	31.5
中部地區	786	2.7	64.5	32.8	21	28.6	28.6	33.3	19.0
南部地區	991	4.3	66.7	29.0	43	20.9	16.3	58.1	23.3
東部地區	126	2.4	84.9	12.7	3	-	33.3	66.7	-
金馬地區	20	10.0	75.0	15.0	2	-	-	50.0	100.0
<b>官職等</b>									
薦任	956	3.7	74.6	21.8	35	28.6	25.7	54.3	20.0
委任	1,205	5.0	74.4	20.6	60	23.3	16.7	46.7	33.3
約聘人員	724	5.2	73.3	21.4	38	28.9	13.2	47.4	28.9
其他	698	3.6	65.8	30.7	25	36.0	20.0	40.0	24.0
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,016	5.2	70.6	24.2	53	24.5	17.0	49.1	32.1
6-10年	735	3.7	73.1	23.3	27	29.6	14.8	40.7	33.3
11-20年	640	4.1	71.4	24.5	26	34.6	26.9	38.5	23.1
21年以上	1,006	4.2	75.1	20.7	42	21.4	16.7	52.4	23.8
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	513	3.9	78.2	17.9	20	25.0	15.0	45.0	30.0
特種考試	1,780	4.6	72.5	22.9	81	24.7	22.2	49.4	28.4
升等或其他考試	193	4.7	67.9	27.5	9	33.3	11.1	44.4	33.3
約聘僱	865	4.6	72.5	22.9	40	32.5	10.0	52.5	25.0
其他	232	3.4	64.7	31.9	8	37.5	37.5	12.5	25.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A12、身心障礙者操作業務專用系統使用情形

項目別	樣本數 (人)	操作業務專用系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作業務專用系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	6.5	54.9	38.6	233	18.9	15.5	57.1	30.5
<b>障別</b>									
視覺障礙	233	21.0	46.4	32.6	49	59.2	18.4	28.6	38.8
聽覺機能障礙	411	5.8	53.0	41.1	24	12.5	8.3	70.8	33.3
平衡機能障礙	16	-	56.3	43.8	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	61	8.2	57.4	34.4	5	-	-	80.0	20.0
下肢肢體障礙	1,446	4.8	57.1	38.0	70	5.7	14.3	64.3	27.1
上肢肢體障礙	520	4.2	57.9	37.9	22	13.6	27.3	59.1	22.7
智能障礙	14	-	42.9	57.1	-	-	-	-	-
重要器官失去功能	348	5.2	55.7	39.1	18	11.1	11.1	55.6	33.3
顏面傷殘	42	11.9	59.5	28.6	5	-	-	40.0	60.0
慢性精神疾病	129	10.9	45.0	44.2	14	-	7.1	71.4	28.6
多重障礙	103	6.8	49.5	43.7	7	-	42.9	42.9	42.9
頑性癲癇症	21	9.5	47.6	42.9	2	-	-	100.0	-
罕見疾病	49	16.3	51.0	32.7	8	25.0	25.0	62.5	37.5
其他障礙	190	4.7	53.7	41.6	9	11.1	11.1	88.9	-
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,557	5.8	54.6	39.6	91	11.0	12.1	62.6	31.9
中度障礙	1,244	6.6	56.2	37.2	82	17.1	15.9	62.2	29.3
重度障礙	541	10.0	54.2	35.9	54	35.2	20.4	40.7	31.5
極重度障礙	241	2.5	52.3	45.2	6	16.7	16.7	50.0	16.7
<b>性別</b>									
男	1,926	6.5	56.1	37.4	126	23.0	16.7	60.3	19.8
女	1,657	6.5	53.6	40.0	107	14.0	14.0	53.3	43.0
<b>年齡</b>									
29歲以下	327	8.0	53.2	38.8	26	23.1	11.5	73.1	7.7
30-39歲	974	6.8	54.9	38.3	66	13.6	15.2	56.1	39.4
40-49歲	1,010	6.6	54.5	38.9	67	25.4	16.4	55.2	29.9
50-59歲	1,095	5.8	56.6	37.5	64	17.2	15.6	54.7	31.3
60歲以上	158	5.1	50.6	44.3	8	12.5	12.5	62.5	12.5
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	39	7.7	48.7	43.6	3	-	-	100.0	-
高中職	565	5.7	47.4	46.9	32	21.9	3.1	46.9	31.3
專科	664	6.0	56.8	37.2	40	22.5	20.0	60.0	22.5
大學	1,797	7.3	56.5	36.1	132	17.4	16.7	58.3	32.6
研究所及以上	518	5.0	55.6	39.4	26	19.2	19.2	53.8	34.6

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A12、身心障礙者操作業務專用系統使用情形 [續]

項目別	樣本數 (人)	操作業務專用系統有無遇到困難			樣本數 (人)	操作業務專用系統遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	6.5	54.9	38.6	233	18.9	15.5	57.1	30.5
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,709	5.8	53.9	40.3	99	18.2	12.1	60.6	30.3
地方機關	1,874	7.2	55.8	37.0	134	19.4	17.9	54.5	30.6
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	564	6.0	51.6	42.4	34	14.7	23.5	58.8	29.4
二級機關	1,072	6.7	58.9	34.4	72	23.6	22.2	52.8	34.7
三級機關	1,102	6.8	53.8	39.4	75	14.7	8.0	61.3	29.3
四級機關	673	6.8	53.8	39.4	46	23.9	13.0	54.3	26.1
五級機關	172	3.5	52.9	43.6	6	-	-	66.7	33.3
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,584	7.1	55.0	37.9	112	13.4	12.5	58.0	33.0
財稅行政	268	6.3	72.8	20.9	17	29.4	17.6	52.9	17.6
文教行政	517	6.6	45.6	47.8	34	11.8	11.8	73.5	17.6
交通行政	399	4.0	50.9	45.1	16	18.8	6.3	56.3	31.3
司法行政	170	4.7	64.7	30.6	8	37.5	25.0	50.0	12.5
其他	645	7.1	54.7	38.1	46	30.4	26.1	45.7	41.3
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,660	6.8	54.5	38.7	113	23.0	14.2	54.0	33.6
中部地區	786	5.2	55.1	39.7	41	12.2	14.6	68.3	19.5
南部地區	991	7.5	55.2	37.3	74	17.6	18.9	55.4	29.7
東部地區	126	3.2	58.7	38.1	4	-	-	50.0	50.0
金馬地區	20	5.0	45.0	50.0	1	-	-	100.0	100.0
<b>官職等</b>									
薦任	956	6.6	62.8	30.6	63	22.2	22.2	60.3	25.4
委任	1,205	8.1	55.1	36.8	98	14.3	11.2	57.1	33.7
約聘人員	724	4.8	48.1	47.1	35	28.6	14.3	60.0	22.9
其他	698	5.3	51.0	43.7	37	16.2	16.2	48.6	37.8
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,016	7.7	52.5	39.9	78	17.9	11.5	66.7	24.4
6-10年	735	6.0	56.5	37.6	44	18.2	18.2	47.7	40.9
11-20年	640	5.6	56.3	38.1	36	16.7	13.9	52.8	30.6
21年以上	1,006	5.6	57.1	37.4	56	19.6	16.1	57.1	28.6
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	513	5.8	60.2	33.9	30	10.0	16.7	53.3	50.0
特種考試	1,780	7.7	59.4	32.9	137	17.5	16.8	59.9	25.5
升等或其他考試	193	4.7	50.8	44.6	9	22.2	-	33.3	55.6
約聘僱	865	4.7	47.1	48.2	41	29.3	14.6	61.0	19.5
其他	232	6.9	41.8	51.3	16	18.8	12.5	43.8	50.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A13、身心障礙者操作文書軟體使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作文書軟體有無遇到困難			樣本數 (人)	操作文書軟體遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	11.5	83.0	5.5	411	15.1	12.9	58.4	26.3
<b>障別</b>									
視覺障礙	233	23.6	73.0	3.4	55	47.3	14.5	32.7	27.3
聽覺機能障礙	411	8.3	84.4	7.3	34	11.8	14.7	67.6	23.5
平衡機能障礙	16	-	93.8	6.3	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	61	11.5	83.6	4.9	7	14.3	-	28.6	57.1
下肢肢體障礙	1,446	10.0	84.9	5.2	144	6.9	8.3	66.0	23.6
上肢肢體障礙	520	9.8	85.0	5.2	51	15.7	25.5	58.8	19.6
智能障礙	14	7.1	71.4	21.4	1	-	100.0	-	-
重要器官失去功能	348	10.9	83.6	5.5	38	7.9	7.9	60.5	34.2
顏面傷殘	42	11.9	83.3	4.8	5	-	-	80.0	20.0
慢性精神疾病	129	28.7	66.7	4.7	37	5.4	10.8	59.5	32.4
多重障礙	103	13.6	84.5	1.9	14	14.3	28.6	50.0	35.7
頑性癲癇症	21	19.0	66.7	14.3	4	-	-	75.0	50.0
罕見疾病	49	12.2	85.7	2.0	6	50.0	16.7	50.0	33.3
其他障礙	190	7.9	83.2	8.9	15	20.0	13.3	66.7	13.3
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,557	12.3	81.8	6.0	191	8.4	12.0	60.7	28.3
中度障礙	1,244	11.7	82.6	5.6	146	16.4	12.3	58.2	28.1
重度障礙	541	10.2	86.3	3.5	55	32.7	16.4	54.5	14.5
極重度障礙	241	7.9	85.9	6.2	19	21.1	15.8	47.4	26.3
<b>性別</b>									
男	1,926	11.3	83.2	5.5	218	17.4	15.1	58.3	25.2
女	1,657	11.6	82.8	5.6	193	12.4	10.4	58.5	27.5
<b>年齡</b>									
29歲以下	327	10.4	85.3	4.3	34	11.8	11.8	64.7	14.7
30-39歲	974	9.1	86.8	4.1	89	15.7	15.7	60.7	27.0
40-49歲	1,010	12.2	84.4	3.5	123	17.1	16.3	53.7	30.1
50-59歲	1,095	13.4	78.9	7.7	147	14.3	8.2	61.2	25.2
60歲以上	158	10.8	75.9	13.3	17	11.8	17.6	47.1	23.5
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	39	12.8	61.5	25.6	5	-	-	60.0	40.0
高中職	565	10.6	74.2	15.2	60	15.0	11.7	61.7	18.3
專科	664	14.0	80.3	5.7	93	11.8	15.1	60.2	24.7
大學	1,797	11.9	84.8	3.3	213	14.1	13.6	58.2	28.2
研究所及以上	518	7.7	91.7	0.6	40	30.0	7.5	50.0	30.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A13、身心障礙者操作文書軟體使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作文書軟體有無遇到困難			樣本數 (人)	操作文書軟體遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	11.5	83.0	5.5	411	15.1	12.9	58.4	26.3
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,709	10.4	82.3	7.3	178	15.2	10.1	58.4	29.2
地方機關	1,874	12.4	83.7	3.9	233	15.0	15.0	58.4	24.0
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	564	11.0	86.2	2.8	62	12.9	17.7	62.9	17.7
二級機關	1,072	12.1	82.9	4.9	130	16.2	13.8	56.2	30.8
三級機關	1,102	10.4	85.0	4.5	115	10.4	12.2	61.7	23.5
四級機關	673	12.3	79.6	8.0	83	21.7	8.4	51.8	31.3
五級機關	172	12.2	73.8	14.0	21	14.3	14.3	66.7	19.0
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,584	12.5	84.5	3.0	198	12.6	12.6	58.6	27.3
財稅行政	268	9.3	88.4	2.2	25	24.0	12.0	52.0	24.0
文教行政	517	12.6	85.5	1.9	65	10.8	10.8	60.0	29.2
交通行政	399	7.8	67.9	24.3	31	19.4	6.5	64.5	19.4
司法行政	170	8.8	81.8	9.4	15	26.7	13.3	60.0	20.0
其他	645	11.9	84.8	3.3	77	18.2	18.2	55.8	26.0
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,660	11.7	82.7	5.5	195	14.9	11.3	57.4	28.7
中部地區	786	12.0	81.8	6.2	94	18.1	13.8	56.4	27.7
南部地區	991	11.0	84.3	4.7	109	13.8	14.7	62.4	20.2
東部地區	126	9.5	85.7	4.8	12	8.3	16.7	58.3	25.0
金馬地區	20	5.0	80.0	15.0	1	-	-	-	100.0
<b>官職等</b>									
薦任	956	10.9	88.1	1.0	104	16.3	13.5	58.7	27.9
委任	1,205	13.9	83.2	2.9	167	10.8	10.2	61.7	26.9
約聘人員	724	9.9	80.5	9.5	72	18.1	16.7	51.4	27.8
其他	698	9.7	78.4	11.9	68	20.6	14.7	57.4	20.6
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,016	11.5	84.3	4.2	117	13.7	12.0	56.4	28.2
6-10年	735	9.9	85.0	5.0	73	11.0	16.4	53.4	34.2
11-20年	640	11.4	84.4	4.2	73	15.1	8.2	57.5	27.4
21年以上	1,006	12.5	79.6	7.9	126	17.5	15.1	61.1	18.3
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	513	10.9	87.7	1.4	56	14.3	16.1	57.1	23.2
特種考試	1,780	12.0	84.0	4.0	214	12.6	11.7	63.1	28.0
升等或其他考試	193	16.1	75.1	8.8	31	25.8	6.5	51.6	19.4
約聘僱	865	9.2	81.5	9.2	80	21.3	16.3	52.5	23.8
其他	232	12.9	77.6	9.5	30	6.7	13.3	50.0	33.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A14、身心障礙者操作線上學習使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作線上學習有無遇到困難			樣本數 (人)	操作線上學習遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	7.5	83.0	9.5	269	32.0	14.1	51.7	26.4
<b>障別</b>									
視覺障礙	233	21.9	63.5	14.6	51	70.6	19.6	33.3	29.4
聽覺機能障礙	411	9.7	78.6	11.7	40	57.5	12.5	22.5	27.5
平衡機能障礙	16	-	87.5	12.5	-	-	-	-	-
聲音語言機能障礙	61	3.3	90.2	6.6	2	50.0	-	50.0	-
下肢肢體障礙	1,446	5.5	87.2	7.3	79	15.2	8.9	62.0	25.3
上肢肢體障礙	520	5.2	85.0	9.8	27	18.5	22.2	51.9	33.3
智能障礙	14	7.1	64.3	28.6	1	-	100.0	100.0	-
重要器官失去功能	348	6.9	85.3	7.8	24	12.5	20.8	79.2	8.3
顏面傷殘	42	7.1	85.7	7.1	3	-	-	100.0	-
慢性精神疾病	129	14.7	70.5	14.7	19	5.3	10.5	63.2	31.6
多重障礙	103	8.7	79.6	11.7	9	33.3	11.1	55.6	44.4
頑性癲癇症	21	9.5	71.4	19.0	2	-	-	50.0	50.0
罕見疾病	49	8.2	81.6	10.2	4	25.0	-	100.0	25.0
其他障礙	190	4.2	84.7	11.1	8	12.5	12.5	50.0	25.0
<b>等級</b>									
輕度障礙	1,557	6.4	84.0	9.6	100	19.0	13.0	66.0	22.0
中度障礙	1,244	7.6	82.6	9.9	94	25.5	14.9	44.7	33.0
重度障礙	541	11.3	80.4	8.3	61	62.3	16.4	37.7	26.2
極重度障礙	241	5.8	84.6	9.5	14	35.7	7.1	57.1	14.3
<b>性別</b>									
男	1,926	7.3	83.2	9.5	141	36.9	17.0	52.5	22.7
女	1,657	7.7	82.8	9.5	128	26.6	10.9	50.8	30.5
<b>年齡</b>									
29歲以下	327	4.3	73.1	22.6	14	42.9	7.1	57.1	14.3
30-39歲	974	5.9	83.3	10.9	57	38.6	10.5	45.6	29.8
40-49歲	1,010	8.2	85.7	6.0	83	31.3	16.9	51.8	26.5
50-59歲	1,095	9.0	83.6	7.4	99	27.3	13.1	56.6	26.3
60歲以上	158	9.5	79.7	10.8	15	33.3	26.7	40.0	20.0
<b>教育程度</b>									
國初中及以下	39	7.7	74.4	17.9	3	33.3	-	100.0	-
高中職	565	8.8	79.1	12.0	50	26.0	10.0	58.0	20.0
專科	664	7.8	84.6	7.5	52	23.1	15.4	51.9	21.2
大學	1,797	7.5	82.9	9.7	134	34.3	15.7	47.8	32.1
研究所及以上	518	5.8	86.3	7.9	30	46.7	13.3	53.3	23.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A14、身心障礙者操作線上學習使用情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作線上學習有無遇到困難			樣本數 (人)	操作線上學習遇到的問題(複選)			
		有 (%)	沒有 (%)	未使用 (%)		系統不是 無障礙環 境 (%)	沒有設計 快速鍵 (%)	不知道系 統怎麼使 用 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,583	7.5	83.0	9.5	269	32.0	14.1	51.7	26.4
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,709	6.9	82.9	10.2	118	28.0	11.9	55.9	29.7
地方機關	1,874	8.1	83.1	8.8	151	35.1	15.9	48.3	23.8
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	564	7.6	84.8	7.6	43	32.6	25.6	60.5	23.3
二級機關	1,072	8.5	82.6	9.0	91	31.9	15.4	47.3	24.2
三級機關	1,102	6.8	83.1	10.1	75	25.3	8.0	54.7	28.0
四級機關	673	6.7	83.1	10.3	45	44.4	8.9	44.4	31.1
五級機關	172	8.7	79.1	12.2	15	26.7	20.0	60.0	26.7
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	1,584	7.1	85.4	7.4	113	30.1	15.0	47.8	23.9
財稅行政	268	6.7	88.8	4.5	18	61.1	16.7	11.1	33.3
文教行政	517	7.5	77.4	15.1	39	30.8	15.4	56.4	23.1
交通行政	399	8.0	82.5	9.5	32	31.3	12.5	68.8	9.4
司法行政	170	5.9	67.6	26.5	10	30.0	-	70.0	20.0
其他	645	8.8	83.6	7.6	57	28.1	14.0	56.1	42.1
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,660	8.7	81.8	9.5	145	33.8	12.4	53.8	29.0
中部地區	786	6.9	83.2	9.9	54	37.0	20.4	37.0	27.8
南部地區	991	6.0	84.9	9.2	59	27.1	13.6	61.0	16.9
東部地區	126	7.9	82.5	9.5	10	10.0	10.0	50.0	30.0
金馬地區	20	5.0	85.0	10.0	1	-	-	-	100.0
<b>官職等</b>									
薦任	956	7.5	88.6	3.9	72	48.6	12.5	47.2	29.2
委任	1,205	7.7	85.6	6.7	93	24.7	14.0	51.6	28.0
約聘人員	724	6.8	75.1	18.1	49	30.6	14.3	51.0	24.5
其他	698	7.9	79.1	13.0	55	23.6	16.4	58.2	21.8
<b>服務年資</b>									
5年以下	1,016	6.4	78.0	15.6	65	40.0	9.2	50.8	26.2
6-10年	735	5.7	86.8	7.5	42	31.0	11.9	52.4	31.0
11-20年	640	7.8	86.4	5.8	50	36.0	12.0	42.0	34.0
21年以上	1,006	9.0	84.5	6.5	91	28.6	16.5	57.1	19.8
<b>進入政府機關服務管道</b>									
高普考或初等考試	513	6.8	90.3	2.9	35	28.6	20.0	54.3	31.4
特種考試	1,780	8.0	85.6	6.3	143	33.6	12.6	49.7	26.6
升等或其他考試	193	9.3	80.8	9.8	18	33.3	5.6	55.6	22.2
約聘僱	865	6.5	77.2	16.3	56	32.1	17.9	55.4	21.4
其他	232	7.3	70.3	22.4	17	23.5	11.8	47.1	35.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表A15、身心障礙者可獨立完成的電腦處理業務比例

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	需使用電腦處理業務中可獨立完成的比例						
		0% (%)	1-25% (%)	26-50% (%)	51-75% (%)	76-99% (%)	100% (%)	不知道 (%)
<b>總計</b>	3,583	0.2	0.6	1.6	7.5	38.9	44.0	7.1
<b>障別</b>								
視覺障礙	233	1.3	3.0	1.7	13.7	36.9	33.5	9.9
聽覺機能障礙	411	-	0.2	1.0	7.3	42.1	41.6	7.8
平衡機能障礙	16	-	-	-	-	75.0	12.5	12.5
聲音語言機能障礙	61	-	3.3	3.3	6.6	27.9	49.2	9.8
下肢肢體障礙	1,446	0.3	0.2	1.1	6.4	39.3	46.7	6.1
上肢肢體障礙	520	-	0.4	1.5	5.4	39.8	45.4	7.5
智能障礙	14	-	-	21.4	14.3	35.7	21.4	7.1
重要器官失去功能	348	-	-	2.0	7.2	34.5	50.0	6.3
顏面傷殘	42	-	2.4	-	4.8	33.3	47.6	11.9
慢性精神疾病	129	0.8	3.1	3.9	13.2	48.1	24.8	6.2
多重障礙	103	-	-	1.9	10.7	38.8	43.7	4.9
頑性癲癇症	21	-	-	-	9.5	52.4	33.3	4.8
罕見疾病	49	-	-	-	10.2	36.7	44.9	8.2
其他障礙	190	-	1.1	2.6	9.5	32.6	44.2	10.0
<b>等級</b>								
輕度障礙	1,557	0.3	0.8	1.8	7.6	40.4	42.2	6.8
中度障礙	1,244	-	0.2	1.5	7.0	38.1	45.5	7.6
重度障礙	541	0.6	1.1	0.9	7.9	38.6	43.8	7.0
極重度障礙	241	-	-	1.7	7.9	34.4	49.4	6.6
<b>性別</b>								
男	1,926	0.3	0.7	1.7	8.5	38.7	41.9	8.2
女	1,657	0.1	0.5	1.4	6.3	39.2	46.6	5.9
<b>年齡</b>								
29歲以下	327	0.3	0.9	2.4	8.9	42.8	35.8	8.9
30-39歲	974	0.1	0.6	1.3	6.5	38.7	45.6	7.2
40-49歲	1,010	0.3	0.5	1.3	8.2	36.9	47.1	5.6
50-59歲	1,095	0.3	0.6	1.6	7.4	40.0	42.7	7.3
60歲以上	158	-	0.6	2.5	7.0	37.3	41.8	10.8
<b>教育程度</b>								
國初中及以下	39	5.1	10.3	5.1	5.1	28.2	33.3	12.8
高中職	565	-	0.5	2.5	9.9	37.9	36.8	12.4
專科	664	0.3	0.8	1.2	6.8	40.1	41.9	9.0
大學	1,797	0.2	0.4	1.3	7.3	41.2	43.6	6.0
研究所及以上	518	-	0.6	1.5	6.4	31.7	57.3	2.5

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A15、身心障礙者可獨立完成的電腦處理業務比例 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	需使用電腦處理業務中可獨立完成的比例						
		0% (%)	1-25% (%)	26-50% (%)	51-75% (%)	76-99% (%)	100% (%)	不知道 (%)
<b>總計</b>	3,583	0.2	0.6	1.6	7.5	38.9	44.0	7.1
<b>服務機關隸屬</b>								
中央機關	1,709	0.2	0.6	1.5	6.4	37.4	46.4	7.5
地方機關	1,874	0.2	0.6	1.6	8.5	40.3	41.9	6.8
<b>服務機關層級</b>								
一級機關	564	0.4	0.4	1.1	6.2	36.2	49.6	6.2
二級機關	1,072	0.1	0.7	2.0	7.6	38.2	44.5	6.9
三級機關	1,102	-	0.7	1.5	7.5	41.1	43.5	5.6
四級機關	673	0.4	0.4	1.3	7.7	39.2	40.6	10.3
五級機關	172	1.2	1.2	1.7	9.3	37.2	40.7	8.7
<b>服務機關業務類別</b>								
一般行政	1,584	0.1	0.4	1.5	8.3	41.5	42.4	5.7
財稅行政	268	0.4	0.4	0.4	7.1	30.2	54.5	7.1
文教行政	517	-	1.0	1.7	7.4	41.2	43.1	5.6
交通行政	399	0.5	1.0	1.3	6.5	39.6	39.8	11.3
司法行政	170	0.6	-	1.2	2.9	31.8	54.1	9.4
其他	645	0.5	0.8	2.5	7.4	35.8	44.5	8.5
<b>服務機關地區</b>								
北部地區	1,660	0.3	0.5	1.7	7.2	37.3	45.5	7.3
中部地區	786	-	0.6	1.3	7.9	39.7	43.6	6.9
南部地區	991	0.3	0.8	1.6	8.0	40.4	42.7	6.3
東部地區	126	-	-	0.8	5.6	44.4	36.5	12.7
金馬地區	20	-	-	-	-	35.0	60.0	5.0
<b>官職等</b>								
薦任	956	0.1	0.6	1.7	6.7	35.8	51.5	3.7
委任	1,205	0.2	0.6	1.2	8.5	41.7	41.5	6.4
約聘人員	724	-	0.6	1.8	8.7	39.4	39.1	10.5
其他	698	0.7	0.7	1.9	5.6	38.0	43.6	9.6
<b>服務年資</b>								
5年以下	1,016	0.2	0.8	1.5	9.0	41.4	40.4	6.8
6-10年	735	0.1	0.7	1.6	7.5	36.6	45.6	7.9
11-20年	640	0.2	0.3	1.1	6.7	37.8	47.2	6.7
21年以上	1,006	0.4	0.5	1.4	6.0	39.8	45.5	6.5
<b>進入政府機關服務管道</b>								
高普考或初等考試	513	-	0.4	1.4	4.5	37.8	52.2	3.7
特種考試	1,780	0.3	0.6	1.6	8.4	38.1	44.9	6.0
升等或其他考試	193	0.5	1.0	1.0	5.7	44.0	40.9	6.7
約聘僱	865	-	0.7	1.5	8.2	39.7	38.7	11.2
其他	232	0.9	0.9	2.2	5.6	40.5	41.8	8.2

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A16、所屬單位對身心障礙者電腦使用困難的處理情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否曾被調整到比較不需 使用電腦的職務		直屬長官能否理解使用電腦的困難		
		有 (%)	沒有 (%)	能 (%)	不能 (%)	使用上沒有 困難 (%)
<b>總計</b>	3,583	9.3	90.7	20.7	6.4	72.8
<b>障別</b>						
視覺障礙	233	20.2	79.8	54.9	16.7	28.3
聽覺機能障礙	411	8.3	91.7	15.1	4.6	80.3
平衡機能障礙	16	18.8	81.3	12.5	6.3	81.3
聲音語言機能障礙	61	6.6	93.4	19.7	6.6	73.8
下肢肢體障礙	1,446	8.4	91.6	17.7	5.3	77.0
上肢肢體障礙	520	8.5	91.5	19.8	6.9	73.3
智能障礙	14	21.4	78.6	42.9	-	57.1
重要器官失去功能	348	6.0	94.0	14.4	5.2	80.5
顏面傷殘	42	2.4	97.6	7.1	7.1	85.7
慢性精神疾病	129	17.1	82.9	38.0	3.9	58.1
多重障礙	103	7.8	92.2	20.4	9.7	69.9
頑性癲癇症	21	19.0	81.0	28.6	9.5	61.9
罕見疾病	49	4.1	95.9	18.4	12.2	69.4
其他障礙	190	9.5	90.5	18.9	5.3	75.8
<b>等級</b>						
輕度障礙	1,557	9.2	90.8	21.0	6.4	72.6
中度障礙	1,244	10.3	89.7	20.4	6.5	73.1
重度障礙	541	8.9	91.1	23.8	6.3	69.9
極重度障礙	241	5.4	94.6	13.7	6.6	79.7
<b>性別</b>						
男	1,926	10.1	89.9	21.9	6.7	71.4
女	1,657	8.3	91.7	19.4	6.0	74.5
<b>年齡</b>						
29歲以下	327	9.2	90.8	20.8	4.0	75.2
30-39歲	974	8.8	91.2	18.4	6.6	75.1
40-49歲	1,010	8.9	91.1	18.0	6.5	75.4
50-59歲	1,095	9.8	90.2	23.8	6.6	69.6
60歲以上	158	11.4	88.6	32.9	8.2	58.9
<b>教育程度</b>						
國初中及以下	39	33.3	66.7	56.4	2.6	41.0
高中職	565	16.1	83.9	31.5	4.8	63.7
專科	664	11.0	89.0	22.0	5.9	72.1
大學	1,797	7.1	92.9	18.1	7.3	74.6
研究所及以上	518	5.2	94.8	13.7	6.2	80.1

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A16、所屬單位對身心障礙者電腦使用困難的處理情形 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	是否曾被調整到比較不需 使用電腦的職務		直屬長官能否理解使用電腦的困難		
		有 (%)	沒有 (%)	能 (%)	不能 (%)	使用上沒有 困難 (%)
<b>總計</b>	3,583	9.3	90.7	20.7	6.4	72.8
<b>服務機關隸屬</b>						
中央機關	1,709	9.0	91.0	19.8	5.7	74.5
地方機關	1,874	9.5	90.5	21.6	7.0	71.3
<b>服務機關層級</b>						
一級機關	564	7.6	92.4	19.0	6.6	74.5
二級機關	1,072	9.4	90.6	21.2	7.2	71.6
三級機關	1,102	8.3	91.7	19.3	6.4	74.2
四級機關	673	10.3	89.7	23.3	4.9	71.8
五級機關	172	16.3	83.7	22.7	7.0	70.3
<b>服務機關業務類別</b>						
一般行政	1,584	8.6	91.4	21.3	6.7	72.0
財稅行政	268	4.9	95.1	19.0	3.4	77.6
文教行政	517	5.8	94.2	18.6	7.4	74.1
交通行政	399	16.8	83.2	26.3	5.0	68.7
司法行政	170	16.5	83.5	19.4	2.9	77.6
其他	645	8.8	91.2	18.6	8.1	73.3
<b>服務機關地區</b>						
北部地區	1,660	9.0	91.0	20.6	6.5	72.9
中部地區	786	10.8	89.2	22.6	6.1	71.2
南部地區	991	7.9	92.1	18.7	6.4	75.0
東部地區	126	13.5	86.5	28.6	7.9	63.5
金馬地區	20	10.0	90.0	10.0	5.0	85.0
<b>官職等</b>						
薦任	956	5.6	94.4	15.4	7.1	77.5
委任	1,205	7.9	92.1	22.2	7.1	70.7
約聘人員	724	12.2	87.8	22.4	5.4	72.2
其他	698	13.6	86.4	23.9	5.3	70.8
<b>服務年資</b>						
5年以下	1,016	8.3	91.7	22.6	6.2	71.2
6-10年	735	8.0	92.0	18.4	6.3	75.4
11-20年	640	12.5	87.5	17.3	6.9	75.8
21年以上	1,006	9.2	90.8	23.7	6.4	70.0
<b>進入政府機關服務管道</b>						
高普考或初等考試	513	4.7	95.3	18.5	6.6	74.9
特種考試	1,780	8.1	91.9	19.3	6.6	74.1
升等或其他考試	193	13.5	86.5	22.8	10.4	66.8
約聘僱	865	11.0	89.0	23.4	5.4	71.2
其他	232	18.1	81.9	25.0	5.2	69.8

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。  
2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A17、所屬單位對身心障礙者電腦使用困難的協助

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	部門所屬資訊中心協助解決電腦使用困難		樣本數 (人)	電腦使用困難問題有無解決	
		有 (%)	沒有 (%)		有 (%)	沒有 (%)
<b>總計</b>	3,583	61.0	39.0	2,185	96.8	3.2
<b>障別</b>						
視覺障礙	233	62.7	37.3	146	81.5	18.5
聽覺機能障礙	411	52.8	47.2	217	97.2	2.8
平衡機能障礙	16	43.8	56.3	7	100.0	-
聲音語言機能障礙	61	65.6	34.4	40	100.0	-
下肢肢體障礙	1,446	65.8	34.2	952	98.0	2.0
上肢肢體障礙	520	55.6	44.4	289	97.9	2.1
智能障礙	14	50.0	50.0	7	100.0	-
重要器官失去功能	348	61.2	38.8	213	99.1	0.9
顏面傷殘	42	52.4	47.6	22	100.0	-
慢性精神疾病	129	63.6	36.4	82	95.1	4.9
多重障礙	103	61.2	38.8	63	98.4	1.6
頑性癲癇症	21	71.4	28.6	15	86.7	13.3
罕見疾病	49	65.3	34.7	32	93.8	6.3
其他障礙	190	52.6	47.4	100	98.0	2.0
<b>等級</b>						
輕度障礙	1,557	60.6	39.4	943	97.5	2.5
中度障礙	1,244	61.6	38.4	766	96.9	3.1
重度障礙	541	61.0	39.0	330	93.3	6.7
極重度障礙	241	60.6	39.4	146	99.3	0.7
<b>性別</b>						
男	1,926	58.2	41.8	1,121	96.4	3.6
女	1,657	64.2	35.8	1,064	97.1	2.9
<b>年齡</b>						
29歲以下	327	51.7	48.3	169	97.6	2.4
30-39歲	974	57.6	42.4	561	95.7	4.3
40-49歲	1,010	61.6	38.4	622	95.5	4.5
50-59歲	1,095	65.9	34.1	722	97.9	2.1
60歲以上	158	64.6	35.4	102	100.0	-
<b>教育程度</b>						
國初中及以下	39	56.4	43.6	22	100.0	-
高中職	565	58.4	41.6	330	97.3	2.7
專科	664	67.6	32.4	449	97.8	2.2
大學	1,797	60.7	39.3	1,091	96.4	3.6
研究所及以上	518	56.6	43.4	293	95.6	4.4

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A17、所屬單位對身心障礙者電腦使用困難的協助 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	部門所屬資訊中心協助解決電腦使用困難		樣本數 (人)	電腦使用困難問題有無解決	
		有 (%)	沒有 (%)		有 (%)	沒有 (%)
<b>總計</b>	3,583	61.0	39.0	2,185	96.8	3.2
<b>服務機關隸屬</b>						
中央機關	1,709	61.4	38.6	1,049	97.2	2.8
地方機關	1,874	60.6	39.4	1,136	96.3	3.7
<b>服務機關層級</b>						
一級機關	564	62.6	37.4	353	96.6	3.4
二級機關	1,072	63.1	36.9	676	97.5	2.5
三級機關	1,102	61.2	38.8	674	96.6	3.4
四級機關	673	57.9	42.1	390	95.9	4.1
五級機關	172	53.5	46.5	92	96.7	3.3
<b>服務機關業務類別</b>						
一般行政	1,584	65.3	34.7	1,035	97.2	2.8
財稅行政	268	55.2	44.8	148	98.6	1.4
文教行政	517	61.5	38.5	318	96.2	3.8
交通行政	399	45.6	54.4	182	95.1	4.9
司法行政	170	72.4	27.6	123	98.4	1.6
其他	645	58.8	41.2	379	95.5	4.5
<b>服務機關地區</b>						
北部地區	1,660	59.1	40.9	981	96.5	3.5
中部地區	786	63.4	36.6	498	96.8	3.2
南部地區	991	61.2	38.8	606	96.9	3.1
東部地區	126	67.5	32.5	85	98.8	1.2
金馬地區	20	75.0	25.0	15	93.3	6.7
<b>官職等</b>						
薦任	956	61.4	38.6	587	97.3	2.7
委任	1,205	65.4	34.6	788	96.3	3.7
約聘人員	724	58.6	41.4	424	97.6	2.4
其他	698	55.3	44.7	386	95.9	4.1
<b>服務年資</b>						
5年以下	1,016	57.7	42.3	586	95.2	4.8
6-10年	735	59.7	40.3	439	96.8	3.2
11-20年	640	64.5	35.5	413	97.6	2.4
21年以上	1,006	63.2	36.8	636	97.5	2.5
<b>進入政府機關服務管道</b>						
高普考或初等考試	513	62.6	37.4	321	96.0	4.0
特種考試	1,780	61.3	38.7	1,091	96.4	3.6
升等或其他考試	193	68.9	31.1	133	97.7	2.3
約聘僱	865	56.5	43.5	489	97.1	2.9
其他	232	65.1	34.9	151	98.7	1.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A18、身心障礙者使用公務電腦或資訊系統需要的幫助

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	使用公務電腦或資訊系統最需要的幫助					
		人力協助 (%)	輔具 (%)	系統無障 礙化 (%)	系統教育 訓練手冊 (%)	其他 (%)	沒有需要 (%)
<b>總計</b>	3,583	28.8	2.4	8.2	41.2	4.7	14.7
<b>障別</b>							
視覺障礙	233	26.2	15.5	22.7	21.5	8.2	6.0
聽覺機能障礙	411	30.4	1.7	9.2	40.9	5.4	12.4
平衡機能障礙	16	50.0	-	12.5	25.0	-	12.5
聲音語言機能障礙	61	27.9	4.9	1.6	41.0	6.6	18.0
下肢肢體障礙	1,446	28.2	1.0	8.0	43.2	3.9	15.6
上肢肢體障礙	520	27.3	2.5	6.5	43.3	2.7	17.7
智能障礙	14	42.9	-	7.1	35.7	-	14.3
重要器官失去功能	348	25.6	0.3	4.9	43.1	7.5	18.7
顏面傷殘	42	26.2	-	7.1	50.0	-	16.7
慢性精神疾病	129	38.8	-	0.8	45.0	4.7	10.9
多重障礙	103	28.2	2.9	12.6	36.9	5.8	13.6
頑性癲癇症	21	33.3	4.8	-	47.6	14.3	-
罕見疾病	49	30.6	4.1	8.2	38.8	6.1	12.2
其他障礙	190	33.7	2.6	5.8	40.5	5.3	12.1
<b>等級</b>							
輕度障礙	1,557	29.0	1.3	6.0	43.9	4.8	15.2
中度障礙	1,244	30.4	3.1	8.1	39.5	4.0	14.9
重度障礙	541	26.2	4.6	15.5	36.8	4.4	12.4
極重度障礙	241	25.3	1.2	6.6	41.9	8.7	16.2
<b>性別</b>							
男	1,926	28.4	2.8	7.5	42.8	4.9	13.7
女	1,657	29.3	2.0	9.1	39.3	4.5	15.9
<b>年齡</b>							
29歲以下	327	33.0	4.0	6.4	37.0	4.0	15.6
30-39歲	974	27.1	2.6	8.4	41.8	3.9	16.2
40-49歲	1,010	23.9	3.2	8.7	44.2	5.7	14.4
50-59歲	1,095	32.1	1.4	8.0	39.6	4.8	14.1
60歲以上	158	38.0	0.6	9.5	37.3	3.2	11.4
<b>教育程度</b>							
國初中及以下	39	41.0	-	15.4	23.1	2.6	17.9
高中職	565	35.8	1.9	10.1	33.5	4.2	14.5
專科	664	32.1	1.2	7.2	40.7	5.3	13.6
大學	1,797	26.7	2.9	8.0	43.4	4.6	14.5
研究所及以上	518	23.6	2.9	7.7	43.8	5.2	16.8

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A18、身心障礙者使用公務電腦或資訊系統需要的幫助 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	使用公務電腦或資訊系統最需要的幫助					
		人力協助 (%)	輔具 (%)	系統無障 礙化 (%)	系統教育 訓練手冊 (%)	其他 (%)	沒有需要 (%)
<b>總計</b>	3,583	28.8	2.4	8.2	41.2	4.7	14.7
<b>服務機關隸屬</b>							
中央機關	1,709	28.6	2.5	7.3	42.0	5.1	14.6
地方機關	1,874	29.0	2.3	9.1	40.4	4.4	14.8
<b>服務機關層級</b>							
一級機關	564	28.0	2.3	9.2	38.8	3.5	18.1
二級機關	1,072	28.7	2.2	9.0	41.1	4.5	14.4
三級機關	1,102	28.8	2.2	8.1	42.2	4.8	14.0
四級機關	673	27.5	3.0	7.3	42.5	5.6	14.1
五級機關	172	37.2	2.9	4.1	37.2	5.8	12.8
<b>服務機關業務類別</b>							
一般行政	1,584	29.3	2.2	7.4	42.7	4.6	13.8
財稅行政	268	24.3	1.5	8.2	44.4	4.9	16.8
文教行政	517	27.3	2.7	9.9	42.4	3.7	14.1
交通行政	399	33.3	2.8	8.5	36.3	5.0	14.0
司法行政	170	33.5	3.5	5.3	35.3	5.3	17.1
其他	645	26.7	2.5	9.5	39.7	5.4	16.3
<b>服務機關地區</b>							
北部地區	1,660	28.1	2.5	8.7	40.4	4.6	15.7
中部地區	786	30.3	2.5	8.4	40.7	5.9	12.2
南部地區	991	29.7	2.4	7.4	42.0	4.0	14.5
東部地區	126	22.2	0.8	7.9	45.2	4.0	19.8
金馬地區	20	25.0	-	5.0	55.0	5.0	10.0
<b>官職等</b>							
薦任	956	23.4	3.6	7.7	45.3	4.4	15.6
委任	1,205	29.2	2.6	6.3	43.7	5.2	12.9
約聘人員	724	33.4	1.7	11.5	34.7	3.7	15.1
其他	698	30.7	1.3	8.7	37.8	5.3	16.2
<b>服務年資</b>							
5年以下	1,016	28.5	3.3	7.4	41.6	4.4	14.7
6-10年	735	28.4	2.4	8.2	43.4	4.5	13.1
11-20年	640	27.0	2.5	8.0	41.4	5.3	15.8
21年以上	1,006	29.5	1.4	9.8	39.0	4.5	15.8
<b>進入政府機關服務管道</b>							
高普考或初等考試	513	26.7	1.8	8.2	40.9	6.0	16.4
特種考試	1,780	26.6	3.3	6.6	44.7	5.2	13.5
升等或其他考試	193	31.1	1.6	10.4	40.4	4.1	12.4
約聘僱	865	32.6	1.6	11.3	35.4	3.5	15.6
其他	232	34.1	0.9	6.9	36.6	3.0	18.5

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表A19、身心障礙者資訊協助需求

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	電腦軟硬體教育訓練需求		樣本數 (人)	需要的訓練課程(複選)					
		有 (%)	沒有 (%)		二代公文 系統操作 (%)	差勤系統 操作 (%)	業務專用 系統操作 (%)	文書編輯 軟體操作 (%)	線上學習 系統操作 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,808	40.2	59.8	1,530	36.5	11.2	44.2	66.9	30.4	7.6
<b>障別</b>										
視覺障礙	245	48.6	51.4	119	43.7	16.8	47.1	68.9	36.1	10.1
聽覺機能障礙	447	38.3	61.7	171	46.2	16.4	49.1	64.9	33.9	7.6
平衡機能障礙	17	23.5	76.5	4	25.0	25.0	-	50.0	-	25.0
聲音語言機能障礙	70	42.9	57.1	30	30.0	6.7	36.7	73.3	33.3	6.7
下肢肢體障礙	1,511	38.9	61.1	588	29.8	7.8	42.7	66.0	29.1	8.5
上肢肢體障礙	553	38.5	61.5	213	34.3	8.9	41.3	69.0	28.2	6.1
智能障礙	25	32.0	68.0	8	37.5	25.0	25.0	75.0	25.0	12.5
重要器官失去功能	358	40.5	59.5	145	33.1	9.7	42.8	67.6	26.2	6.9
顏面傷殘	47	42.6	57.4	20	20.0	5.0	50.0	65.0	25.0	5.0
慢性精神疾病	138	57.2	42.8	79	58.2	17.7	46.8	75.9	34.2	7.6
多重障礙	115	40.0	60.0	45	46.7	17.8	53.3	62.2	40.0	6.7
頑性癲癇症	22	31.8	68.2	7	57.1	28.6	57.1	71.4	28.6	-
罕見疾病	53	41.5	58.5	22	27.3	9.1	45.5	68.2	27.3	4.5
其他障礙	207	38.2	61.8	79	48.1	15.2	46.8	59.5	31.6	5.1
<b>等級</b>										
輕度障礙	1,676	38.7	61.3	648	33.6	10.0	43.1	71.9	28.2	5.4
中度障礙	1,299	41.2	58.8	534	36.9	10.5	44.6	63.3	31.5	7.9
重度障礙	570	43.2	56.8	246	41.1	15.0	48.4	63.4	34.1	12.6
極重度障礙	263	38.8	61.2	102	42.2	12.7	39.2	62.7	29.4	8.8
<b>性別</b>										
男	2,086	39.0	61.0	814	43.0	13.6	44.6	64.6	31.2	7.5
女	1,722	41.6	58.4	716	29.2	8.4	43.7	69.6	29.5	7.8
<b>年齡</b>										
29歲以下	348	41.1	58.9	143	47.6	14.0	48.3	73.4	26.6	3.5
30-39歲	1,007	41.1	58.9	414	38.6	14.3	42.0	70.0	24.9	8.7
40-49歲	1,056	42.7	57.3	450	33.3	11.1	47.3	65.3	29.3	7.8
50-59歲	1,180	38.2	61.8	451	34.1	7.8	42.1	64.3	35.3	8.4
60歲以上	197	32.5	67.5	64	39.1	10.9	40.6	64.1	46.9	4.7
<b>教育程度</b>										
國初中及以下	86	19.8	80.2	17	23.5	11.8	35.3	70.6	41.2	-
高中職	677	34.1	65.9	231	37.7	15.6	43.3	67.1	39.4	3.5
專科	684	40.4	59.6	276	35.5	10.5	51.1	65.9	33.3	6.9
大學	1,837	43.2	56.8	793	38.5	10.8	43.0	70.1	28.1	7.3
研究所及以上	524	40.8	59.2	213	30.5	8.5	41.3	55.9	24.4	15.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表A19、身心障礙者資訊協助需求 [續]

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	電腦軟硬體教育訓練需求		樣本數 (人)	需要的訓練課程(複選)					
		有 (%)	沒有 (%)		二代公文 系統操作 (%)	差勤系統 操作 (%)	業務專用 系統操作 (%)	文書編輯 軟體操作 (%)	線上學習 系統操作 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	3,808	40.2	59.8	1,530	36.5	11.2	44.2	66.9	30.4	7.6
<b>服務機關隸屬</b>										
中央機關	1,816	40.3	59.7	732	33.9	10.0	42.5	65.6	32.7	9.7
地方機關	1,992	40.1	59.9	798	39.0	12.3	45.7	68.2	28.3	5.8
<b>服務機關層級</b>										
一級機關	581	43.0	57.0	250	39.6	11.2	40.8	66.4	30.8	7.2
二級機關	1,127	38.6	61.4	434	37.1	9.2	45.2	69.4	29.3	6.7
三級機關	1,164	41.6	58.4	484	34.5	11.4	48.1	64.5	30.2	8.1
四級機關	748	38.0	62.0	284	35.9	12.3	40.5	66.9	31.3	9.2
五級機關	188	41.5	58.5	78	38.5	16.7	38.5	70.5	33.3	6.4
<b>服務機關業務類別</b>										
一般行政	1,634	43.4	56.6	709	38.5	10.2	43.6	69.5	27.8	5.5
財稅行政	272	40.1	59.9	109	28.4	6.4	40.4	61.5	22.9	11.0
文教行政	559	40.6	59.4	226	34.1	10.2	41.6	70.4	31.0	9.7
交通行政	489	32.7	67.3	160	31.9	14.4	52.5	55.6	48.1	10.0
司法行政	176	35.2	64.8	62	38.7	14.5	41.9	71.0	32.3	6.5
其他	678	38.9	61.1	264	39.0	14.0	45.1	65.2	28.8	9.1
<b>服務機關地區</b>										
北部地區	1,788	40.0	60.0	715	35.0	10.1	40.8	65.9	31.0	8.4
中部地區	829	39.2	60.8	325	37.8	14.2	50.5	66.2	30.5	7.7
南部地區	1,033	42.3	57.7	437	37.3	10.3	44.4	68.2	27.9	6.6
東部地區	132	34.1	65.9	45	40.0	15.6	51.1	77.8	40.0	2.2
金馬地區	26	30.8	69.2	8	62.5	12.5	37.5	62.5	50.0	25.0
<b>官職等</b>										
薦任	961	41.9	58.1	403	34.0	8.4	46.7	63.0	22.1	8.7
委任	1,219	43.5	56.5	530	40.8	9.1	41.9	71.5	27.2	5.7
約聘人員	824	40.0	60.0	330	39.4	16.4	44.8	68.5	42.1	7.6
其他	804	33.3	66.7	267	28.5	13.1	44.2	61.8	34.8	10.1
<b>服務年資</b>										
5年以下	1,072	42.7	57.3	458	43.0	13.5	43.7	69.0	27.9	6.6
6-10年	772	41.1	58.9	316	33.5	13.0	46.5	73.4	26.3	7.0
11-20年	678	41.9	58.1	284	29.9	8.1	39.8	62.7	27.1	10.2
21年以上	1,088	35.8	64.2	389	33.4	8.5	46.0	62.5	37.8	8.2
<b>進入政府機關服務管道</b>										
高普考或初等考試	518	41.7	58.3	216	30.6	7.9	42.6	64.8	23.6	9.7
特種考試	1,829	41.8	58.2	763	39.3	9.6	44.4	66.6	26.3	7.2
升等或其他考試	209	36.4	63.6	76	28.9	7.9	47.4	68.4	32.9	6.6
約聘僱	979	38.2	61.8	374	37.4	16.0	44.9	67.1	41.7	7.5
其他	273	37.0	63.0	101	30.7	14.9	40.6	72.3	31.7	7.9

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

## 附表 B 公務機關身障同仁主管調查統計表

表B1、直屬身心障礙同仁下屬占比

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	直屬下屬人數				樣本數 (人)	身心障礙下屬人數			身心障礙 同仁占比 (%)
		1-5人 (%)	6-10人 (%)	11-20人 (%)	21人以上 (%)		1人 (%)	2人 (%)	3人以上 (%)	
<b>總計</b>	2,806	22.2	25.8	24.6	27.4	2,775	64.3	21.5	14.2	14.6
<b>性別</b>										
男	1,657	21.5	25.9	22.8	29.8	1,630	61.7	22.8	15.6	14.0
女	1,149	23.2	25.8	27.1	23.9	1,145	68.0	19.7	12.2	15.5
<b>年齡</b>										
39歲以下	353	26.6	28.9	25.8	18.7	346	70.5	20.2	9.2	15.8
40-49歲	1,143	22.1	29.6	26.6	21.7	1,131	65.9	22.3	11.8	15.6
50-59歲	1,107	20.6	22.9	23.5	33.1	1,098	61.5	20.5	18.0	13.7
60歲以上	198	24.2	15.7	16.2	43.9	195	60.0	25.6	14.4	11.6
<b>教育程度</b>										
高中職及以下	59	27.1	8.5	22.0	42.4	57	59.6	19.3	21.1	11.0
專科	354	16.9	18.4	22.3	42.4	353	54.4	21.0	24.6	11.8
大學	1,051	22.2	25.5	23.6	28.7	1,038	63.6	21.5	14.9	13.6
研究所及以上	1,342	23.5	28.8	26.0	21.7	1,327	67.7	21.8	10.6	16.2
<b>服務機關隸屬</b>										
中央機關	1,318	22.0	22.9	23.0	32.1	1,310	60.4	21.4	18.2	14.8
地方機關	1,488	22.4	28.4	25.9	23.2	1,465	67.8	21.6	10.6	14.4
<b>服務機關層級</b>										
一級機關	428	19.6	25.7	33.6	21.0	423	69.7	18.2	12.1	14.4
二級機關	946	21.4	28.5	26.3	23.8	935	65.7	24.0	10.4	14.8
三級機關	833	26.5	25.5	21.2	26.8	822	65.3	22.6	12.0	15.6
四級機關	520	17.1	22.1	20.0	40.8	517	54.5	18.6	26.9	12.7
五級機關	79	35.4	22.8	19.0	22.8	78	71.8	17.9	10.3	15.8
<b>服務機關業務類別</b>										
一般行政	681	17.6	26.0	30.4	26.0	675	66.4	21.9	11.7	14.2
財稅行政	243	18.1	17.7	36.6	27.6	239	66.5	18.8	14.6	12.7
文教行政	737	32.2	36.5	21.2	10.2	727	69.3	24.3	6.3	18.8
交通行政	420	16.7	16.0	13.3	54.0	420	47.4	19.8	32.9	11.1
司法行政	155	22.6	18.1	27.7	31.6	154	52.6	20.8	26.6	15.9
其他	570	20.7	24.7	24.2	30.4	560	70.2	20.0	9.8	12.7
<b>服務機關地區</b>										
北部地區	1,391	18.8	23.5	24.9	32.8	1,383	61.5	20.5	18.0	13.9
中部地區	568	21.7	26.6	23.2	28.5	560	63.8	22.7	13.6	14.4
南部地區	749	27.9	29.5	25.1	17.5	736	69.4	23.0	7.6	15.9
東部地區	82	30.5	25.6	22.0	22.0	81	70.4	19.8	9.9	15.1
金馬地區	16	37.5	31.3	25.0	6.3	15	53.3	13.3	33.3	17.6
<b>官職等</b>										
簡任	304	23.0	23.4	27.3	26.3	302	69.2	23.5	7.3	14.5
薦任	1,641	21.6	26.3	27.5	24.6	1,629	67.1	20.4	12.5	14.8
其他	861	23.1	25.9	18.0	33.0	844	57.1	23.0	19.9	14.2
<b>服務年資</b>										
15年以下	652	23.3	29.0	28.8	18.9	642	67.8	22.4	9.8	15.2
16-20年	556	25.2	30.2	25.0	19.6	551	69.3	23.0	7.6	16.1
21-25年	649	20.8	26.3	25.0	27.9	641	66.3	18.9	14.8	14.9
26年以上	933	20.7	20.9	20.9	37.5	926	57.2	22.0	20.7	13.1

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B2、所屬單位處理公務需要使用電腦的同仁占比

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	處理公務需要使用電腦的同仁占比				
		80%以下 (%)	80-99% (%)	100% (%)	不清楚 (%)	平均占比 (%)
<b>總計</b>	2,795	19.6	13.0	64.1	3.3	84.9
<b>性別</b>						
男	1,653	22.9	13.1	60.0	4.1	82.7
女	1,142	15.0	12.8	70.1	2.2	88.1
<b>年齡</b>						
39歲以下	349	23.2	16.0	56.4	4.3	83.4
40-49歲	1,141	18.1	14.4	64.6	2.9	86.2
50-59歲	1,100	19.1	10.5	67.3	3.1	84.8
60歲以上	199	25.1	13.1	56.3	5.5	81.3
<b>教育程度</b>						
高中職及以下	60	26.7	16.7	38.3	18.3	72.3
專科	354	19.8	9.9	67.5	2.8	84.6
大學	1,049	19.0	14.3	63.7	3.1	85.0
研究所及以上	1,332	19.8	12.5	64.6	3.0	85.5
<b>服務機關隸屬</b>						
中央機關	1,315	17.6	12.4	67.8	2.2	86.8
地方機關	1,480	21.5	13.4	60.7	4.3	83.3
<b>服務機關層級</b>						
一級機關	427	11.2	11.5	75.6	1.6	90.8
二級機關	943	21.8	14.4	58.6	5.1	83.0
三級機關	827	19.1	14.4	64.0	2.5	86.0
四級機關	518	23.4	10.4	62.9	3.3	81.2
五級機關	80	20.0	5.0	75.0	-	89.6
<b>服務機關業務類別</b>						
一般行政	681	16.6	13.7	66.7	3.0	89.4
財稅行政	244	10.4	16.8	71.3	1.5	90.4
文教行政	730	28.1	13.6	54.5	3.8	79.9
交通行政	420	23.8	9.8	61.9	4.5	77.3
司法行政	155	12.0	18.7	66.0	3.3	88.6
其他	565	17.7	11.5	67.5	3.2	88.3
<b>服務機關地區</b>						
北部地區	1,385	17.9	12.9	66.4	2.8	85.9
中部地區	568	20.1	13.6	61.4	4.9	85.3
南部地區	748	22.6	13.1	61.6	2.7	82.9
東部地區	78	17.9	11.5	64.1	6.4	85.2
金馬地區	16	25.0	-	68.8	6.3	79.7
<b>官職等</b>						
簡任	300	15.0	9.7	72.0	3.3	89.6
薦任	1,636	15.8	13.7	68.3	2.3	87.7
其他	859	28.6	12.7	53.3	5.4	77.8
<b>服務年資</b>						
15年以下	650	22.0	15.5	59.5	2.9	83.8
16-20年	555	18.7	15.3	62.3	3.6	85.9
21-25年	643	18.8	12.4	65.8	3.0	84.4
26年以上	929	19.1	10.1	67.1	3.8	85.5

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B3、所屬單位會使用的公務系統或軟體

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	單位會使用那些公務系統或軟體(複選)					
		公文系統 (%)	差勤系統 (%)	文書處理軟 體 (%)	業務專用系 統 (%)	線上學習系 統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	2,833	92.4	70.6	93.8	58.6	74.1	8.4
<b>性別</b>							
男	1,675	90.5	65.7	93.1	56.5	71.2	7.2
女	1,158	95.1	77.6	94.7	61.7	78.2	10.2
<b>年齡</b>							
39歲以下	354	92.7	65.0	96.9	55.4	59.9	5.4
40-49歲	1,151	95.8	66.3	97.5	58.8	71.2	7.6
50-59歲	1,116	89.4	76.0	91.0	59.4	80.4	9.7
60歲以上	205	88.8	74.1	82.9	59.5	80.0	10.2
<b>教育程度</b>							
高中職及以下	64	79.7	65.6	82.8	45.3	75.0	17.2
專科	357	81.2	67.5	81.8	68.9	86.6	8.7
大學	1,061	91.9	76.2	93.3	60.3	76.3	9.6
研究所及以上	1,351	96.3	67.1	97.9	55.1	68.9	7.0
<b>服務機關隸屬</b>							
中央機關	1,332	90.2	79.6	92.4	60.5	75.8	8.9
地方機關	1,501	94.3	62.6	95.0	56.9	72.6	8.1
<b>服務機關層級</b>							
一級機關	429	96.5	91.6	97.2	57.3	81.1	10.3
二級機關	957	96.3	68.5	96.4	58.9	72.7	7.2
三級機關	839	93.7	67.5	94.6	58.0	72.3	8.9
四級機關	527	83.3	66.8	88.2	60.2	75.5	7.8
五級機關	81	69.1	39.5	71.6	56.8	60.5	12.3
<b>服務機關業務類別</b>							
一般行政	688	97.7	80.1	95.2	61.5	81.5	8.9
財稅行政	249	98.0	96.0	98.8	80.3	92.4	10.0
文教行政	741	94.3	38.3	97.3	46.0	53.4	7.8
交通行政	426	69.5	59.2	78.2	58.0	81.5	6.3
司法行政	155	97.4	99.4	94.2	62.6	69.7	11.6
其他	574	96.7	90.4	96.9	61.3	79.4	8.7
<b>服務機關地區</b>							
北部地區	1,404	92.8	80.8	93.4	59.3	75.1	9.5
中部地區	572	90.0	55.8	94.8	57.9	71.5	7.9
南部地區	757	93.1	62.2	94.1	57.7	74.2	7.1
東部地區	84	96.4	76.2	97.6	57.1	73.8	6.0
金馬地區	16	81.3	68.8	62.5	75.0	68.8	6.3
<b>官職等</b>							
簡任	307	93.2	64.2	97.7	51.1	65.5	7.2
薦任	1,656	98.6	81.5	97.1	63.3	79.8	8.6
其他	870	80.3	52.0	86.1	52.2	66.2	8.6
<b>服務年資</b>							
15年以下	661	93.8	68.8	95.9	56.6	64.8	7.7
16-20年	560	96.3	67.7	98.0	57.0	70.9	7.3
21-25年	649	95.4	72.3	95.8	60.1	76.9	9.9
26年以上	944	87.1	72.0	88.2	59.7	80.6	8.7

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B4、所屬單位會使用的業務專用系統

單位：人、%

項目別	樣本數 (人)	單位會使用的業務專用系統(複選)													
		戶役政及 地政系統 (%)	人事薪資 管理系統 (%)	會計出納 作業系統 (%)	財產採購 管理系統 (%)	財稅資訊 系統 (%)	社福及社 政系統 (%)	校務及教 育行政系 統 (%)	醫藥病歷 管理系統 (%)	郵政管理 系統 (%)	圖書管理 系統 (%)	司法及獄 政系統 (%)	消防建管 防災系統 (%)	交通監理 系統 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	1,729	14.3	11.7	13.1	13.1	3.1	8.7	10.5	3.5	10.8	2.5	6.5	2.3	1.2	9.0
<b>性別</b>															
男	997	12.2	11.6	13.3	14.3	2.0	5.8	10.7	2.3	15.1	2.5	6.6	2.6	1.7	10.2
女	732	17.2	11.7	12.8	11.3	4.6	12.7	10.1	5.2	4.8	2.6	6.3	1.9	0.4	7.2
<b>年齡</b>															
39歲以下	219	18.7	13.2	10.0	15.5	3.2	8.2	17.4	3.7	3.7	4.1	2.3	5.0	2.3	7.3
40-49歲	722	14.5	11.2	14.0	15.7	3.0	9.0	13.3	4.4	3.3	3.7	6.9	2.5	1.0	8.6
50-59歲	670	12.7	12.1	13.1	10.4	3.0	9.3	7.0	3.1	17.5	0.9	7.5	1.2	0.6	9.7
60歲以上	115	13.9	9.6	13.0	7.8	4.3	4.3	-	-	32.2	1.7	6.1	2.6	3.5	10.4
<b>教育程度</b>															
高中職及以下	32	34.4	3.1	9.4	-	-	-	-	-	25.0	-	28.1	-	-	-
專科	253	17.4	9.5	10.7	5.1	2.8	7.9	0.8	1.6	34.4	0.8	7.5	2.0	1.6	6.3
大學	671	18.8	12.2	11.2	11.8	3.0	9.5	5.1	3.3	12.4	1.3	8.5	1.6	1.2	9.5
研究所及以上	773	8.7	12.3	15.8	17.3	3.5	8.7	18.8	4.5	1.0	4.3	3.5	3.1	1.0	9.7
<b>服務機關隸屬</b>															
中央機關	809	4.0	10.9	13.8	12.0	2.1	8.3	7.0	5.6	15.7	2.6	13.2	1.1	1.2	11.7
地方機關	920	23.5	12.4	12.5	14.0	4.0	9.1	13.5	1.7	6.4	2.5	0.5	3.4	1.1	6.5
<b>服務機關層級</b>															
一級機關	240	10.4	12.1	17.1	12.1	7.1	12.9	6.3	1.3	0.8	1.3	7.9	5.8	1.3	15.0
二級機關	575	30.1	12.7	12.9	13.7	3.3	8.0	8.2	1.7	2.8	2.3	5.2	2.8	1.2	6.8
三級機關	531	7.0	12.6	15.3	15.3	1.9	8.1	15.8	5.8	7.9	3.6	8.5	0.9	1.1	6.8
四級機關	333	2.4	9.0	9.0	10.8	2.4	8.7	6.6	4.5	32.4	2.1	5.4	1.5	1.2	12.3
五級機關	50	10.0	6.0	2.0	2.0	-	4.0	26.0	4.0	36.0	4.0	-	-	-	6.0
<b>服務機關業務類別</b>															
一般行政	413	45.8	17.2	13.6	17.7	2.2	2.2	2.7	0.2	0.7	1.2	1.0	2.9	-	6.8
財稅行政	192	12.0	1.0	15.1	2.1	18.8	41.1	-	-	-	-	0.5	3.1	0.5	14.6
文教行政	423	0.2	15.4	18.0	24.6	0.2	3.8	40.2	0.2	0.5	9.2	-	0.5	-	1.9
交通行政	259	3.1	6.2	10.4	4.2	-	0.4	-	0.4	67.6	-	0.4	0.4	5.4	6.6
司法行政	113	3.5	5.3	6.2	8.8	-	-	-	0.9	-	-	81.4	-	0.9	1.8
其他	329	7.0	12.8	9.7	7.3	2.4	14.0	-	17.3	1.8	-	4.3	5.8	1.2	21.9
<b>服務機關地區</b>															
北部地區	828	14.4	9.9	12.4	11.7	4.0	9.7	8.3	2.3	12.4	2.1	7.0	2.9	1.6	10.5
中部地區	365	13.7	11.5	14.5	15.6	1.1	5.8	12.3	7.1	10.4	3.8	8.8	1.1	1.1	4.7
南部地區	476	14.1	15.5	12.6	13.9	2.9	9.7	12.2	2.1	8.8	2.7	3.4	2.1	0.4	9.9
東部地區	53	20.8	7.5	18.9	11.3	5.7	7.5	15.1	11.3	-	-	9.4	3.8	1.9	7.5
金馬地區	7	14.3	-	14.3	-	-	-	14.3	-	42.9	-	14.3	-	-	-
<b>官職等</b>															
簡任	172	0.6	9.3	23.8	22.1	1.7	4.1	30.8	1.2	-	5.2	6.4	2.3	-	8.7
薦任	1,071	21.3	13.0	10.6	11.4	4.6	12.4	6.4	3.7	0.2	1.9	9.1	3.2	0.8	10.8
其他	486	3.9	9.7	14.8	13.6	0.4	2.3	12.1	3.9	37.9	3.1	0.8	0.4	2.3	4.9
<b>服務年資</b>															
15年以下	401	17.7	10.5	10.2	14.5	4.0	10.2	15.2	2.7	3.5	4.0	4.7	3.7	2.2	9.0
16-20年	339	15.3	13.6	13.3	16.8	3.2	9.1	13.0	3.2	0.6	3.2	6.8	2.7	0.6	9.1
21-25年	402	14.2	14.4	14.7	14.9	4.0	8.2	10.2	4.0	6.2	2.5	7.7	1.5	0.2	8.0
26年以上	578	11.4	9.5	14.0	8.8	1.7	7.8	6.1	4.0	25.1	1.2	6.7	1.6	1.4	9.3

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B5、所屬單位會使用的線上學習系統

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	單位會使用的線上學習系統(複選)							
		文官e學 苑 (%)	e等公務 員學習網 (%)	臺北e大 (%)	地方研習 e學中心 (%)	港都e學 苑 (%)	公務人員 終身學習 網 (%)	機關數位 學習平台 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	1,719	48.6	17.3	11.8	19.6	4.9	5.1	17.4	3.3
<b>性別</b>									
男	961	47.3	14.7	9.3	17.4	4.4	4.7	20.6	3.3
女	758	50.1	20.6	15.0	22.4	5.5	5.7	13.3	3.2
<b>年齡</b>									
39歲以下	166	47.0	12.7	17.5	22.3	6.0	4.8	12.0	5.4
40-49歲	661	55.2	18.5	10.3	23.1	5.4	5.4	8.5	3.8
50-59歲	749	44.3	18.6	12.4	17.9	4.8	5.2	22.4	2.8
60歲以上	139	41.0	10.8	9.4	8.6	1.4	3.6	39.6	0.7
<b>教育程度</b>									
高中職及以下	36	41.7	2.8	-	30.6	-	2.8	27.8	2.8
專科	265	42.3	16.2	13.2	16.2	3.4	2.6	34.0	0.4
大學	717	42.8	18.1	14.9	21.3	5.9	5.4	19.9	2.2
研究所及以上	701	57.2	17.5	8.7	18.5	4.7	5.8	8.0	5.4
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	830	55.8	22.0	10.2	4.6	0.4	4.2	26.5	1.1
地方機關	889	41.8	12.8	13.3	33.6	9.1	6.0	8.9	5.3
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	288	51.0	16.0	14.9	31.6	9.7	3.8	4.2	4.2
二級機關	553	45.8	16.6	13.4	31.6	8.7	6.1	7.6	4.0
三級機關	491	55.0	14.9	9.4	10.0	1.4	5.5	18.3	3.1
四級機關	339	45.1	24.8	10.9	5.3	0.3	4.4	36.9	1.8
五級機關	48	25.0	4.2	6.3	8.3	-	2.1	62.5	2.1
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	482	49.8	20.7	12.7	34.2	5.6	6.6	3.5	2.1
財稅行政	190	66.3	26.8	12.1	21.1	3.2	3.2	5.8	3.2
文教行政	282	56.7	9.2	7.4	13.5	8.9	8.5	5.3	11.3
交通行政	320	22.5	6.9	12.5	2.2	0.3	1.6	65.6	0.3
司法行政	87	83.9	13.8	5.7	2.3	-	4.6	3.4	2.3
其他	358	45.8	24.0	14.8	23.7	7.0	4.7	12.0	1.4
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	859	50.3	17.2	17.5	15.4	0.1	4.7	19.4	2.3
中部地區	357	47.6	10.6	6.7	25.8	0.3	5.0	19.9	3.6
南部地區	451	46.1	21.1	6.0	21.7	18.2	6.4	12.2	4.9
東部地區	43	51.2	32.6	4.7	32.6	-	2.3	4.7	2.3
金馬地區	9	33.3	22.2	-	11.1	-	-	44.4	-
<b>官職等</b>									
簡任	140	68.6	17.1	6.4	7.1	4.3	3.6	3.6	7.1
薦任	1,075	54.4	21.1	13.6	25.6	5.6	6.1	5.4	3.0
其他	504	30.6	9.1	9.5	10.3	3.6	3.4	46.8	2.8
<b>服務年資</b>									
15年以下	348	53.2	14.4	12.9	21.3	4.6	4.3	8.9	4.0
16-20年	316	54.7	19.9	14.2	26.6	3.8	6.3	7.0	4.1
21-25年	394	54.8	20.6	12.9	24.4	5.6	6.1	8.1	1.8
26年以上	651	39.5	15.5	9.4	12.3	5.2	4.5	32.6	3.4

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。



表B6、直屬身心障礙同仁公務使用電腦情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	公務使用電腦		樣本數 (人)	公務不用電腦者如何處理請假作業		
		需要 (%)	不需要 (%)		書面作業 (%)	同事協助處理 (%)	其他 (%)
<b>總計</b>	2,833	90.9	9.1	250	62.0	28.0	10.0
<b>性別</b>							
男	1,675	88.1	11.9	190	61.6	27.9	10.5
女	1,158	94.8	5.2	60	63.3	28.3	8.3
<b>年齡</b>							
39歲以下	354	89.5	10.5	37	59.5	18.9	21.6
40-49歲	1,151	91.4	8.6	91	69.2	25.3	5.5
50-59歲	1,116	91.7	8.3	93	64.5	26.9	8.6
60歲以上	205	85.4	14.6	29	34.5	51.7	13.8
<b>教育程度</b>							
高中職及以下	64	75.0	25.0	16	50.0	43.8	6.3
專科	357	90.2	9.8	31	61.3	19.4	19.4
大學	1,061	90.8	9.2	92	57.6	32.6	9.8
研究所及以上	1,351	91.9	8.1	111	67.6	24.3	8.1
<b>服務機關隸屬</b>							
中央機關	1,332	91.4	8.6	109	47.7	41.3	11.0
地方機關	1,501	90.3	9.7	141	73.0	17.7	9.2
<b>服務機關層級</b>							
一級機關	429	98.8	1.2	5	20.0	40.0	40.0
二級機關	957	92.1	7.9	75	81.3	14.7	4.0
三級機關	839	90.9	9.1	77	46.8	36.4	16.9
四級機關	527	82.5	17.5	83	62.7	30.1	7.2
五級機關	81	87.7	12.3	10	50.0	40.0	10.0
<b>服務機關業務類別</b>							
一般行政	688	95.8	4.2	29	72.4	10.3	17.2
財稅行政	249	97.6	2.4	6	33.3	50.0	16.7
文教行政	741	87.0	13.0	96	77.1	17.7	5.2
交通行政	426	77.7	22.3	87	59.8	34.5	5.7
司法行政	155	98.7	1.3	2	-	50.0	50.0
其他	574	94.6	5.4	30	20.0	53.3	26.7
<b>服務機關地區</b>							
北部地區	1,404	88.9	11.1	147	58.5	29.9	11.6
中部地區	572	93.5	6.5	37	89.2	5.4	5.4
南部地區	757	92.9	7.1	54	59.3	35.2	5.6
東部地區	84	89.3	10.7	9	33.3	44.4	22.2
金馬地區	16	81.3	18.8	3	33.3	33.3	33.3
<b>官職等</b>							
簡任	307	94.8	5.2	16	43.8	50.0	6.3
薦任	1,656	96.3	3.7	62	61.3	29.0	9.7
其他	870	79.2	20.8	172	64.0	25.6	10.5
<b>服務年資</b>							
15年以下	661	88.8	11.2	70	57.1	28.6	14.3
16-20年	560	93.4	6.6	37	67.6	24.3	8.1
21-25年	649	93.2	6.8	41	75.6	17.1	7.3
26年以上	944	89.2	10.8	100	59.0	32.0	9.0

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B7、直屬身心障礙同仁職務安排和公務電腦使用輔具情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	讓身障同仁至較不需要電腦業務職務			身心障礙同仁使用公務電腦輔具需求				
		是，一開始 就指派不需 使用電腦的 職務 (%)	一開始沒有 特別安排， 後來才調整 至不需使用 電腦的職務 (%)	沒有特別安 排 (%)	需要，而 且有申請 (%)	需要，但 申請未獲 核准 (%)	需要，但 未申請 (%)	不需要 (%)	不清楚 (%)
<b>總計</b>	2,573	5.1	1.8	93.2	3.5	0.1	0.8	94.8	0.9
<b>性別</b>									
男	1,475	5.8	1.7	92.5	3.3	0.1	1.1	94.4	1.0
女	1,098	4.0	1.9	94.1	3.7	-	0.5	95.2	0.6
<b>年齡</b>									
39歲以下	317	2.2	2.5	95.3	1.6	-	-	96.8	1.6
40-49歲	1,052	4.4	1.6	94.0	3.8	-	0.9	94.5	0.9
50-59歲	1,022	6.3	2.0	91.8	3.6	0.2	0.9	94.8	0.5
60歲以上	175	6.9	0.6	92.6	4.0	-	1.7	92.6	1.7
<b>教育程度</b>									
高中職及以下	48	16.7	6.3	77.1	8.3	-	2.1	87.5	2.1
專科	322	9.9	1.2	88.8	2.5	-	0.9	96.3	0.3
大學	963	4.5	1.9	93.7	3.1	0.1	0.7	95.1	0.9
研究所及以上	1,240	3.8	1.7	94.5	3.9	0.1	0.8	94.4	0.9
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,217	5.6	1.9	92.5	3.7	0.2	0.9	94.5	0.7
地方機關	1,356	4.6	1.7	93.7	3.3	-	0.7	95.0	1.0
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	424	4.7	1.2	94.1	5.9	0.2	0.7	92.5	0.7
二級機關	881	4.7	1.8	93.5	3.3	-	0.7	95.1	0.9
三級機關	762	4.6	2.1	93.3	2.5	-	0.9	95.8	0.8
四級機關	435	7.1	2.1	90.8	3.9	0.2	0.9	94.3	0.7
五級機關	71	4.2	-	95.8	-	-	1.4	95.8	2.8
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	659	3.9	1.8	94.2	2.9	-	0.6	95.4	1.1
財稅行政	243	5.3	2.1	92.6	5.8	-	0.4	92.2	1.6
文教行政	645	3.3	1.7	95.0	3.9	-	0.6	94.1	1.4
交通行政	331	7.6	1.8	90.6	1.2	0.3	1.2	97.3	-
司法行政	153	13.7	2.6	83.7	3.9	0.7	0.7	94.8	-
其他	542	4.4	1.5	94.1	4.1	-	1.3	94.3	0.4
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,247	5.2	2.0	92.8	3.7	0.1	0.7	94.9	0.6
中部地區	535	6.2	1.5	92.3	3.7	-	0.6	94.8	0.9
南部地區	703	4.3	1.7	94.0	3.3	0.1	1.3	93.9	1.4
東部地區	75	2.7	1.3	96.0	1.3	-	-	98.7	-
金馬地區	13	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-
<b>官職等</b>									
簡任	291	4.8	1.4	93.8	4.1	0.3	1.0	93.1	1.4
薦任	1,594	4.8	1.6	93.6	3.8	-	0.6	94.7	0.9
其他	688	5.8	2.3	91.9	2.6	0.1	1.2	95.5	0.6
<b>服務年資</b>									
15年以下	587	5.6	2.4	92.0	3.7	-	0.7	94.4	1.2
16-20年	523	3.8	1.9	94.3	3.1	-	1.5	95.0	0.4
21-25年	604	4.8	1.7	93.5	4.1	0.2	0.2	94.4	1.2
26年以上	842	5.7	1.3	93.0	3.2	0.1	1.0	95.0	0.7

註：1.統計差異檢定未達顯著水準( $p>.05$ )或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B8、直屬身心障礙同仁公務系統使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作公文系統有無遇到困難				操作差勤系統有無遇到困難				操作業務專用系統有無遇到困難			
		有 (%)	沒有 (%)	公務不需 要使用 (%)	不清楚 (%)	有 (%)	沒有 (%)	公務不需 要使用 (%)	不清楚 (%)	有 (%)	沒有 (%)	公務不需 要使用 (%)	不清楚 (%)
<b>總計</b>	2,573	2.0	77.5	19.0	1.5	1.1	76.4	21.6	0.9	2.0	66.1	30.8	1.1
<b>性別</b>													
男	1,475	2.3	75.4	20.6	1.6	1.2	72.3	25.4	1.0	2.2	66.0	30.8	0.9
女	1,098	1.6	80.3	16.8	1.3	1.0	81.8	16.5	0.7	1.7	66.1	30.8	1.4
<b>年齡</b>													
39歲以下	317	2.5	75.1	20.5	1.9	1.3	72.9	24.3	1.6	2.5	59.0	36.3	2.2
40-49歲	1,052	2.0	80.2	16.4	1.3	1.1	76.9	21.0	1.0	2.2	65.6	31.2	1.0
50-59歲	1,022	1.9	76.7	20.2	1.3	1.1	78.0	20.4	0.6	1.7	69.8	27.8	0.8
60歲以上	175	1.7	70.9	25.1	2.3	1.1	69.7	28.0	1.1	1.1	60.6	36.6	1.7
<b>教育程度</b>													
高中職及以下	48	8.3	54.2	37.5	-	4.2	66.7	29.2	-	4.2	58.3	35.4	2.1
專科	322	1.2	65.4	32.4	0.9	0.6	66.5	32.9	-	1.2	73.0	25.2	0.6
大學	963	1.8	75.8	20.5	2.0	0.9	77.7	20.2	1.1	2.3	66.4	30.0	1.3
研究所及以上	1,240	2.2	82.9	13.6	1.3	1.3	78.3	19.5	1.0	1.9	64.4	32.7	1.0
<b>服務機關隸屬</b>													
中央機關	1,217	2.1	76.5	20.1	1.4	1.2	80.5	17.7	0.6	2.1	68.9	28.3	0.7
地方機關	1,356	2.0	78.5	18.0	1.5	1.0	72.6	25.1	1.2	1.9	63.6	33.0	1.5
<b>服務機關層級</b>													
一級機關	424	2.1	88.7	7.8	1.4	1.9	92.2	5.4	0.5	1.7	65.1	31.6	1.7
二級機關	881	2.3	79.7	16.6	1.5	1.1	77.0	20.7	1.2	1.9	66.2	30.1	1.8
三級機關	762	2.0	77.3	19.2	1.6	0.9	76.3	21.8	0.9	2.6	65.1	31.5	0.8
四級機關	435	1.6	66.7	30.8	0.9	0.7	64.6	34.3	0.5	1.4	69.4	29.2	-
五級機關	71	1.4	53.5	40.8	4.2	1.4	46.5	50.7	1.4	1.4	60.6	38.0	-
<b>服務機關業務類別</b>													
一般行政	659	1.7	87.7	9.3	1.4	1.4	85.6	12.4	0.6	1.2	69.3	28.1	1.4
財稅行政	243	1.2	90.5	7.4	0.8	-	97.5	2.5	-	1.2	80.7	17.7	0.4
文教行政	645	2.5	75.7	19.7	2.2	1.4	56.1	40.5	2.0	2.6	56.6	39.5	1.2
交通行政	331	0.6	45.2	53.6	0.6	0.6	45.6	53.8	-	1.5	67.1	30.8	0.6
司法行政	153	1.3	69.3	27.5	2.0	-	100.0	-	-	3.3	67.3	28.1	1.3
其他	542	3.3	83.6	11.6	1.5	1.7	91.9	5.4	1.1	2.4	65.9	30.4	1.3
<b>服務機關地區</b>													
北部地區	1,247	2.0	79.2	17.9	0.9	1.1	83.6	14.8	0.5	1.8	66.4	30.7	1.1
中部地區	535	1.9	70.1	25.2	2.8	0.7	66.5	31.5	1.3	2.6	63.7	32.1	1.5
南部地區	703	1.8	80.4	16.4	1.4	1.6	70.8	26.3	1.3	1.7	67.9	29.9	0.6
東部地區	75	5.3	77.3	14.7	2.7	-	81.3	17.3	1.3	2.7	60.0	34.7	2.7
金馬地區	13	-	69.2	30.8	-	-	61.5	38.5	-	7.7	69.2	15.4	7.7
<b>官職等</b>													
簡任	291	3.4	84.5	10.0	2.1	1.0	72.9	24.1	2.1	1.7	65.6	32.3	0.3
薦任	1,594	2.1	84.7	11.9	1.3	1.4	87.2	11.0	0.3	2.3	68.6	28.0	1.1
其他	688	1.2	57.9	39.3	1.6	0.4	52.8	45.1	1.7	1.3	60.3	36.8	1.6
<b>服務年資</b>													
15年以下	587	2.7	77.3	18.2	1.7	1.2	77.3	20.1	1.4	2.7	61.8	33.9	1.5
16-20年	523	1.9	84.3	12.6	1.1	0.6	79.9	18.9	0.6	1.7	67.9	29.6	0.8
21-25年	604	2.6	79.6	16.9	0.8	2.0	78.5	18.7	0.8	1.8	67.5	29.5	1.2
26年以上	842	1.2	71.6	25.2	2.0	0.8	71.7	26.6	0.8	1.8	66.5	30.6	1.1

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B9、直屬身心障礙同仁公務系統使用情形

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	操作文書軟體有無遇到困難				操作線上學習有無遇到困難			
		有 (%)	沒有 (%)	公務不需 要使用 (%)	不清楚 (%)	有 (%)	沒有 (%)	公務不需 要使用 (%)	不清楚 (%)
<b>總計</b>	2,573	2.3	85.9	10.3	1.4	1.6	84.4	9.8	4.2
<b>性別</b>									
男	1,475	2.6	85.1	10.9	1.4	1.8	83.9	10.8	3.5
女	1,098	2.0	87.1	9.6	1.4	1.4	85.1	8.5	5.1
<b>年齡</b>									
39歲以下	317	1.9	91.5	4.4	2.2	1.3	76.7	14.5	7.6
40-49歲	1,052	2.6	90.6	5.4	1.4	2.0	82.4	11.0	4.6
50-59歲	1,022	2.3	81.2	15.6	0.9	1.3	88.6	7.1	3.0
60歲以上	175	1.1	76.0	20.6	2.3	1.7	86.3	9.7	2.3
<b>教育程度</b>									
高中職及以下	48	8.3	64.6	22.9	4.2	2.1	81.3	10.4	6.3
專科	322	1.6	68.0	29.2	1.2	2.2	86.6	7.8	3.4
大學	963	2.2	83.8	12.3	1.8	0.9	85.2	9.3	4.6
研究所及以上	1,240	2.4	93.1	3.5	1.0	2.0	83.3	10.6	4.0
<b>服務機關隸屬</b>									
中央機關	1,217	2.4	83.1	13.0	1.6	1.8	83.7	9.6	4.8
地方機關	1,356	2.3	88.5	8.0	1.3	1.5	85.0	10.0	3.6
<b>服務機關層級</b>									
一級機關	424	1.2	94.6	3.5	0.7	1.9	87.5	6.8	3.8
二級機關	881	2.2	88.2	8.1	1.6	1.8	83.7	9.8	4.8
三級機關	762	2.1	87.0	9.1	1.8	1.3	82.5	12.1	4.1
四級機關	435	3.7	76.3	19.8	0.2	1.4	87.1	8.5	3.0
五級機關	71	5.6	53.5	35.2	5.6	2.8	77.5	11.3	8.5
<b>服務機關業務類別</b>									
一般行政	659	1.8	90.7	6.4	1.1	1.7	89.1	6.1	3.2
財稅行政	243	2.1	92.6	3.3	2.1	0.8	92.2	4.5	2.5
文教行政	645	3.3	92.4	2.8	1.6	2.0	75.5	16.1	6.4
交通行政	331	1.5	53.8	43.2	1.5	1.5	88.5	8.2	1.8
司法行政	153	0.7	78.4	17.6	3.3	0.7	66.7	19.0	13.7
其他	542	3.0	91.1	5.2	0.7	1.8	88.2	7.6	2.4
<b>服務機關地區</b>									
北部地區	1,247	2.2	85.2	11.5	1.1	1.6	85.2	9.9	3.4
中部地區	535	2.1	83.6	12.1	2.2	1.7	81.1	10.7	6.5
南部地區	703	2.8	88.6	7.7	0.9	1.7	85.8	9.0	3.6
東部地區	75	2.7	90.7	1.3	5.3	1.3	78.7	12.0	8.0
金馬地區	13	-	76.9	23.1	-	-	100.0	-	-
<b>官職等</b>									
簡任	291	2.4	94.2	2.4	1.0	1.7	81.1	13.1	4.1
薦任	1,594	2.3	90.6	5.9	1.2	1.7	86.1	7.9	4.3
其他	688	2.3	71.7	24.0	2.0	1.5	81.7	12.8	4.1
<b>服務年資</b>									
15年以下	587	2.0	91.1	4.4	2.4	1.4	78.9	12.6	7.2
16-20年	523	2.9	92.2	5.0	-	1.1	86.8	10.1	1.9
21-25年	604	3.0	86.4	9.3	1.3	2.2	83.9	9.6	4.3
26年以上	842	1.8	78.0	18.5	1.7	1.8	86.9	7.7	3.6

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p&gt;.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B10、直屬身心障礙同仁可獨立完成的電腦處理業務比例

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	處理需使用電腦處理業務中可獨立完成的比例						
		0% (%)	1-25% (%)	26-50% (%)	51-75% (%)	76-99% (%)	100% (%)	不知道 (%)
<b>總計</b>	2,573	0.2	1.2	1.1	3.1	23.3	69.6	1.5
<b>性別</b>								
男	1,475	0.2	1.3	1.1	3.5	24.3	68.1	1.6
女	1,098	0.1	1.0	1.2	2.6	21.9	71.8	1.5
<b>年齡</b>								
39歲以下	317	-	1.9	1.3	3.5	25.2	65.9	2.2
40-49歲	1,052	0.2	1.0	1.3	3.2	24.0	68.8	1.3
50-59歲	1,022	0.1	1.0	0.9	2.8	22.4	71.4	1.4
60歲以上	175	-	1.7	1.1	3.4	20.0	71.4	2.3
<b>教育程度</b>								
高中職及以下	48	2.1	4.2	-	4.2	20.8	66.7	2.1
專科	322	-	0.9	0.3	3.7	25.8	67.7	1.6
大學	963	-	0.8	1.3	2.5	25.2	68.2	1.9
研究所及以上	1,240	0.2	1.4	1.2	3.4	21.2	71.4	1.2
<b>服務機關隸屬</b>								
中央機關	1,217	0.3	1.2	0.8	3.3	20.0	73.1	1.2
地方機關	1,356	-	1.2	1.4	2.9	26.2	66.5	1.8
<b>服務機關層級</b>								
一級機關	424	0.2	1.2	0.7	2.4	22.2	72.9	0.5
二級機關	881	-	1.1	1.5	2.6	23.4	69.5	1.9
三級機關	762	0.3	1.3	1.2	3.9	22.2	69.2	2.0
四級機關	435	0.2	1.1	0.9	2.8	24.8	69.4	0.7
五級機關	71	-	-	-	7.0	31.0	59.2	2.8
<b>服務機關業務類別</b>								
一般行政	659	0.2	1.1	1.2	2.6	20.3	72.8	1.8
財稅行政	243	-	0.8	1.6	0.8	21.8	74.1	0.8
文教行政	645	0.3	1.6	1.1	3.7	28.4	62.8	2.2
交通行政	331	-	0.6	1.2	3.0	23.0	70.4	1.8
司法行政	153	-	1.3	-	3.9	19.6	74.5	0.7
其他	542	0.2	1.3	1.1	3.9	22.7	70.1	0.7
<b>服務機關地區</b>								
北部地區	1,247	0.2	1.0	0.8	2.8	22.0	71.9	1.3
中部地區	535	-	2.1	0.9	3.2	24.7	66.9	2.2
南部地區	703	0.1	1.0	1.7	3.1	24.6	68.0	1.4
東部地區	75	-	-	2.7	8.0	25.3	62.7	1.3
金馬地區	13	-	-	-	-	7.7	92.3	-
<b>官職等</b>								
簡任	291	0.3	1.4	1.0	2.4	22.3	70.8	1.7
薦任	1,594	0.1	1.3	1.0	3.2	23.2	70.0	1.3
其他	688	0.3	0.9	1.5	3.2	23.8	68.3	2.0
<b>服務年資</b>								
15年以下	587	0.2	1.7	0.9	3.7	25.0	67.0	1.5
16-20年	523	0.4	1.5	1.0	3.6	22.8	69.2	1.5
21-25年	604	0.2	1.0	1.7	2.5	23.7	69.5	1.5
26年以上	842	-	0.7	1.1	2.9	22.1	71.7	1.5

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。

表B11、直屬身心障礙同仁使用公務電腦或資訊系統需要的幫助

單位：人，%

項目別	樣本數 (人)	使用公務電腦或資訊系統最需要的幫助					
		人力協助 (%)	輔具 (%)	系統無障礙 化 (%)	系統教育訓 練手冊 (%)	其他 (%)	無需協助 (%)
<b>總計</b>	2,831	24.1	2.6	9.0	28.2	5.0	31.0
<b>性別</b>							
男	1,675	25.8	2.3	10.1	28.8	4.1	28.8
女	1,156	21.6	3.1	7.4	27.4	6.2	34.2
<b>年齡</b>							
39歲以下	354	27.7	2.3	8.8	30.5	3.1	27.7
40-49歲	1,151	24.5	3.2	8.1	30.7	4.9	28.7
50-59歲	1,116	21.9	2.2	9.4	25.8	6.1	34.7
60歲以上	203	27.6	2.5	13.3	24.6	2.0	30.0
<b>教育程度</b>							
高中職及以下	64	39.1	4.7	6.3	15.6	-	34.4
專科	357	22.7	3.1	7.8	26.9	5.9	33.6
大學	1,059	24.2	2.3	9.3	28.5	5.5	30.3
研究所及以上	1,351	23.7	2.7	9.3	28.9	4.6	30.7
<b>服務機關隸屬</b>							
中央機關	1,330	22.7	2.3	10.3	26.2	5.4	33.1
地方機關	1,501	25.3	3.0	7.9	30.0	4.6	29.2
<b>服務機關層級</b>							
一級機關	429	17.0	4.0	7.9	33.6	3.5	34.0
二級機關	957	24.7	2.8	8.0	28.8	5.3	30.3
三級機關	838	24.6	1.8	9.8	27.6	5.5	30.8
四級機關	526	26.6	2.5	10.1	25.5	4.9	30.4
五級機關	81	33.3	3.7	12.3	17.3	3.7	29.6
<b>服務機關業務類別</b>							
一般行政	688	20.8	3.1	7.6	29.5	5.4	33.7
財稅行政	249	22.5	4.4	6.8	29.3	4.4	32.5
文教行政	741	28.6	2.2	8.1	29.1	4.7	27.3
交通行政	424	28.8	1.2	10.8	24.5	5.0	29.7
司法行政	155	16.1	3.2	9.0	18.1	7.7	45.8
其他	574	21.6	3.0	11.7	30.5	4.4	28.9
<b>服務機關地區</b>							
北部地區	1,402	23.5	2.6	9.6	26.2	5.4	32.7
中部地區	572	23.6	3.1	9.3	31.1	4.7	28.1
南部地區	757	24.7	2.5	7.5	29.5	4.5	31.3
東部地區	84	35.7	1.2	11.9	28.6	4.8	17.9
金馬地區	16	6.3	-	6.3	43.8	-	43.8
<b>官職等</b>							
簡任	307	22.5	3.3	9.8	30.6	4.2	29.6
薦任	1,656	22.2	2.8	8.8	29.0	5.3	31.9
其他	868	28.2	2.1	9.3	25.9	4.6	29.8
<b>服務年資</b>							
15年以下	661	27.5	3.2	8.2	32.7	3.3	25.1
16-20年	560	22.3	3.0	8.0	29.5	5.5	31.6
21-25年	649	21.4	2.3	8.2	27.7	6.8	33.6
26年以上	942	24.7	2.1	10.9	24.5	4.6	33.1

註：1.統計差異檢定未達顯著水準(p>.05)或有超過25%的細格數小於5者，皆以網底區塊標示。

2.複選題不進行卡方檢定分析。