

國軍電子化多元繳費項目 應用研析

賴秋雅

空軍司令部主計處參謀

壹、緒 論

一、研究背景與動機

隨著金融科技日益進步與提升，民眾相關帳單繳費管道更具多元化選擇，因此國防部主計局為達「簡政便民」原則、服務民眾及官兵繳費作業，於109年1月1日起，全面推行「國軍電子化多元繳費」機制，透過科技貼近生活，以呼應前參謀總長沈一鳴上將提出「妥慎財力規劃，厚植國防自主」、「善用數據分析，精進職能學養」等未來工作要點。

「國軍電子化多元繳費」目前開放歲入預算、預算外庫款、歲出預算更正記帳及代管現金等款項使用，並大幅改變民眾繳費方式，現行多元繳費管道結合金融科技，讓民眾可依自身需求選擇至五大超商、自動櫃員機、網路銀行、全國繳費網繳款（e-Bill）、臺灣Pay行動支付等管道實施繳費，不受金融機構營業時間、地區限制，大為提升便利性，並於後端透過金融機構帳務檢核功能，減少人工核帳、無效益查催時間。

經檢視國軍單位內人員調職、受訓「主副食費」款項仍有金流收繳需求，現行作法多仰

賴業務部門人工統計、彙整繳費名冊及金額，並透過函文或公告方式通知繳款人相關資訊，過程須耗費大量人力和時間，容易影響業務效率及人工作業錯誤肇生，反不利單位任務推行。

因此鑑於多元繳費現行項目實施成效良好，大幅降低人工作業時間，並運用系統回饋機制，讓使用單位即時掌握繳費進度，加強單位財務管控效能，經評估各單位人員調職、受訓「主副食費」收繳業務內容，係透過人工查（核）帳，檢視匯款來源及案由後，再行辦理收帳事宜，容易耗時過久，影響會計帳務作業，故本研究欲探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」，並研擬後續收繳作業流程，提升單位作業效率。

二、研究目的

經評估各單位人員主副食費收繳情況與上述使用項目有其相似性，須透過帳務後端檢核及查催作業，管制款項收繳情形；考量每年度12月份為主計人員當年度會計帳務關帳時間，通常最須耗費大量人力、時間辦理帳務清整作業，因此將以112年12月份探究空軍主計單位辦理主副食費類別及筆數，以利深入瞭解透過電子化多元繳費方式能提升單位作業效率。

首先，「電子化多元繳費」應用範疇中，因「歲入預算」及「代管現金」等2項業務範疇，與基層官兵、得標（含小額案件）廠商及民眾較相關，後續將以類別與空軍單位比較分析主副食費筆數；另因空軍作戰任務特性不同，爰自北、中、南、東地區擇一單位探討主副食費收繳類別及筆數（如表1），可得知空軍單位辦理人員主副食費收繳時，總筆數計361筆，人員「受訓」佔多數，筆數為269筆，其次為「調職」，筆數為51筆，而「歲入預算」及「代管現金」筆數分別為86、77筆，由此結果可知，各單位單月份處理主副食費筆數龐大，並集中處理人員「受訓」及「調職」等項目，且於帳務檢核、人工查帳及逾期款項查催過程中耗費大量人力、工時，增加單位人工作業負擔及壓力，並易產生逾期款項查催不力、收繳資訊回饋未即時掌握等窒礙；因此「主副食費」若檢討納多元繳費項目，將減少人員調職和受訓伙食費收繳作業負擔，同時改善跨單位間帳務檢核及逾期款項查催等過程。

本研究旨在解決現行官兵因調職或受訓「主副食費」項目收繳過程中，依賴紙本和人工核對流程，導致繳費資訊無法即時回饋，且增加錯誤機率，故欲探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」及研擬後續收繳作業流程具體作法，減少各單位針對人員「受

訓」及「調職」伙食費等項目收款及檢核時程，提升作業效率。

本研究目的如下：

1. 探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」。
2. 研擬在多元繳款方式下，人員調職及受訓主副食費收繳作業流程並分析其優劣。

貳、作業流程及應用案例探討

一、「國軍電子化多元繳費作業」作業流程

「電子化多元繳費」應用範疇中，雖有開放歲入預算、預算外庫款、歲出預算更正記帳及代管現金等款項使用，因「歲入預算」及「代管現金」等2項業務範疇，較與基層官兵、得標（含小額案件）廠商及民眾相關，現行作法由單位業務部門彙整繳款事由、繳納額度及繳費期限等資料，於「主財資訊雲端服務網」線上開立「歲入預算收入通知單」或「代管現金收入通知單」，轉送主計部門審查無誤後，簽奉權責長官核可，併同相關文件影本，通知主計部門於「主財資訊雲端服務網」線上系統開立「國軍電子化多元繳費單」，後續再由業

表 1 空軍辦理歲入預算、代管現金與主副食費筆數分析

資料時間：112 年 12 月 1 日 -12 月 31 日

地區	單位	歲入預算	代管現金			主副食費				
			收入	退還	小計	調職	受訓	編配	配列屬	小計
北部	○部	13	8	14	22	12	10	2	10	34
中部	第○聯隊	18	18	16	34	15	64	0	10	89
南部	○學院	50	6	11	17	5	177	2	5	189
東部	第○聯隊	5	4	0	4	19	18	0	12	49
合計		86	36	41	77	51	269	4	37	361

務單位印製產出紙本送交（或行正式公文作業函文）繳款人繳納款項，並以完成繳款之繳費單為代收據，不再另行製發。

「國軍電子化多元繳費」能做到上述不受傳統國軍財務單位及金融機構營業時間與地區限制之主要因素，係運用網路金融及電子支付等功能，才能使繳納人僅透過網路隨即能完成各項繳納流程，其中繳費單上「虛擬帳號檢核」更是攸關帳務資訊回饋能否順遂之關鍵角色，依中國信託銀行e-cash企業收款管理介紹，虛擬帳號係一種用於支付、收款與帳務處理的特定帳號，按國防部多元繳費項目需求，分別賦予對應代碼，通常包括銀行代碼、客戶編號、檢核碼與有效期限等資料，帳號設計原則須遵循金融機構規則和標準，以利後續繳款人繳費與執行後端帳務系統檢核，並確保交易正確性及安全性。

目前由財務中心負責與中國信託銀行營業部辦理金流管控及檢核，因此各繳費管道所收繳款項均匯流進國防部於中國信託銀行設置專戶內，經財務中心與中國信託銀行雙方定期辦理虛擬帳號檢核，確認帳務無誤後，由財務中心將檢核明細資料轉錄至「主財雲端服務網」，並利用系統參數設定、後端檢核排程，針對中國信託銀行已收繳款項區分「費款別」，並依其特性轉帳撥款至指定國庫專戶，且同時回饋至主財雲端服務網資料庫，供各預算支用單位之業務部門與主計部門自行上線確認及查詢憑單狀況即可，若有開立期程過久尚未回饋憑單，須立即追蹤進度並實施查催程序，上述要點中更是加以規範主計部門每週須定期查察處理繳費案件，針對不符者應儘速查明釐正，避免款項久懸帳上（如圖1）。

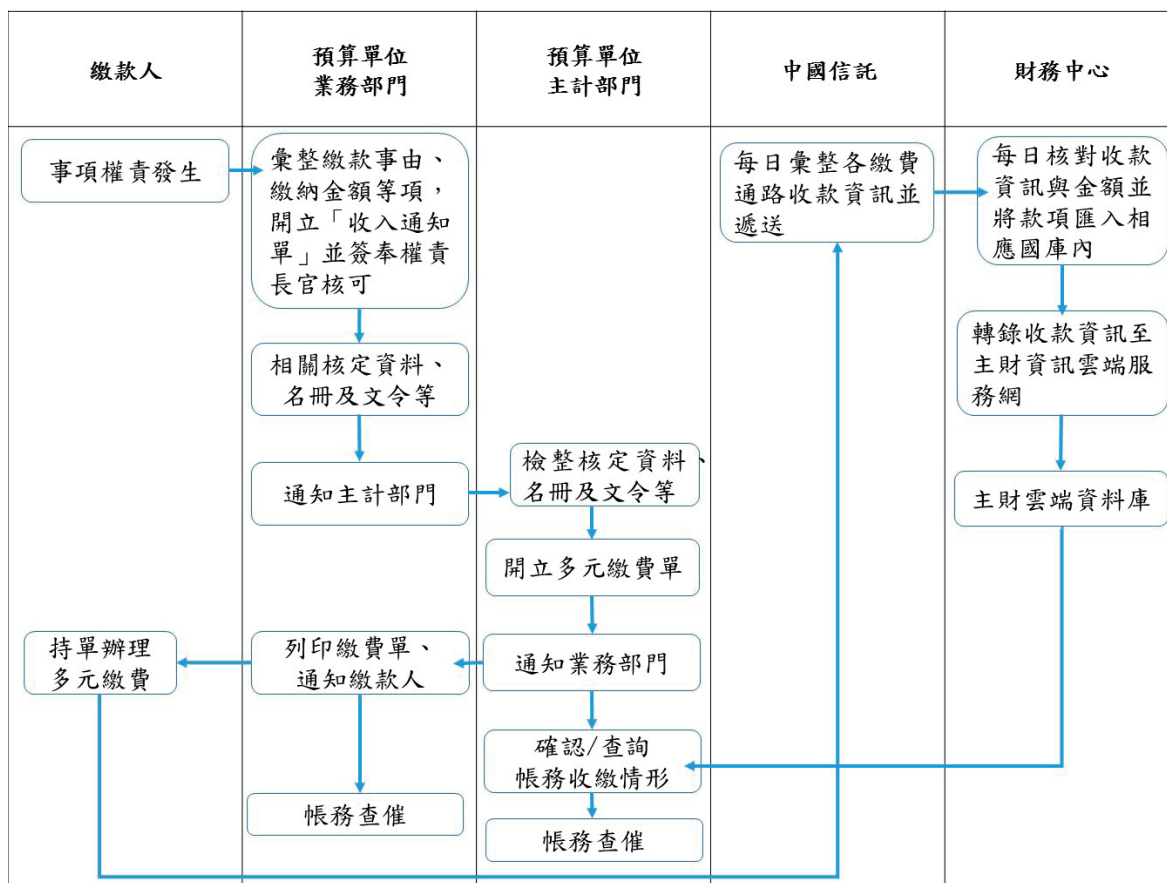


圖 1 國軍電子化多元繳費作業流程圖

二、「國軍電子化多元繳費作業」應用案例探討

「國軍電子化多元繳費」自109年起正式推行，旨在提升國軍財務管理效率並簡化繳費流程，打破偏遠地區及駐地區域限制，將過去「單點、定時」繳費模式轉變為「多點、全時」模式，並利用多元金融支付與金融機構資訊科技輔助，提供完整、迅速及周到服務，以達國軍內部財務管理資訊數位化轉型，同時亦響應「智慧政府」政策，邁向數位化行動服務世代（謝其賢，2021）。

李建達（2022）提出「國軍電子化多元繳費」目的係為提升繳費便捷性和財務管理精確性，並且透過與金融機構合作，運用「多點、全時」代收繳費機制，實現超商、郵局、金融機構、網路銀行等多元化支付通路整合，使得繳費操作不再受限特定地點或時間，尤為適用於遠地派遣或偏遠地區，亦節省返回指定地點繳費時間和金錢成本；另外系統結合金融機構自動核帳機制，每筆交易信息都能定期自動彙整並透過媒體回饋至「主財資訊雲端服務網」，讓銷帳訊息能於線上核對，有效降低人工作業錯誤風險，後續財務中心更運用即時資訊回饋概念，導入理財資訊提升E化服務，便利官兵查詢薪資收入及隨薪代扣項目等狀況，進而建立「薪富管理資訊系統」，達到精簡作業流程、優化服務品質。

三、國軍主副食費作業流程

現行作業符合國防部頒布「國軍官兵止伙作業規定」第三點事由者，均可辦理止伙費申請，規定說明如下：

1. 公假、公差。（限未申請雜費及前往出差單位，該單位未供膳者，始得申請）。

2. 慰勞假。
3. 婚假。
4. 娩假。
5. 流產假。
6. 喪假。
7. 調職
8. 軍事院校接受基礎、進修、深造教育期間假期之寒暑假、結訓假及新兵結訓假。
9. 支援、因公受訓（不含職訓）、講習、傷病住院。

依前述規定第六點：「國軍官兵因第三點第一項第二款至第六款及第八款規定之情形申請止伙者，…經辦伙單位主官（管）核可辦理退費，並由單位匯款至個人薪資帳戶。」、第七點：「國軍官兵因第三點第一項第七款規定之情形申請止伙者，…由原單位負責轉帳匯款至新單位國庫帳戶。」及第八點：「國軍官兵因第三點第一項第九款規定之情形，至其他單位搭伙時，應向原單位辦理止伙，並依搭伙單位之伙食費額度辦理繳交作業，由單位轉帳間方式完成撥付；非至其他伙食團搭伙者，應檢具出差證明及用餐單據（發票）結報，…經辦伙單位主官（管）核可辦理退費，並由單位匯款至個人薪資帳戶。」，綜合上述規定可得知，官兵調職及因公受訓、支援等至其他伙食團搭伙者，以原單位轉帳匯款繳款為主，餘配合各單位規定，檢附相關佐證文件辦理止（退）伙作業，並經權責人員審核無誤後，再行辦理匯款至個人薪資帳戶。

（一）人員調職伙食費轉伙匯撥流程

人員調職文令發布後，原任單位及新任單位將同時接獲通知，原任單位人事部門獲知時，應立即通知後勤部門知悉及讓其管制後續伙食費辦理進度，後勤部門應據此文令計算實際天數轉伙金額，並依前

述規定第四點：「於事由起始日三日前，填具止伙申請單，向所屬單位提出申請並簽奉權責長官核可後完成止伙申請」，轉送主計部門審查止伙金額，經審無誤再行呈核權責長官批准，交由主計部門辦理轉帳匯款至新任單位指定國庫帳號，並於匯款備註欄位填註相關資訊及配合新任單位主計部門查帳作業，以利帳務檢核順遂，同時通知後勤部門，俾管控繳費進度。

新任單位人事部門獲知時，亦應通知後勤部門，讓其管制新職人員伙食費繳交進度及轉告主計部門管制伙食費款項收繳情形，日後出納人員則須針對匯入國庫款項逐筆檢核及查清款源後，再由會計人員辦理款項收繳，並即時回饋後勤部門帳務

處理進度，若有逾期款項則須立即辦理查催且持續納管制應收帳款銷帳為止，以維持單位伙食帳務平衡運作（如圖2）。

(二)人員受訓伙食費收繳流程

各派訓（用人）單位如有送訓需求者，除管制人員按時報到參訓外，更應隨時掌握接訓單位伙食費計算方式及繳費期限等注意事項；接訓單位業於指定時間內公告錄取人員名冊、相關入學須知等，其中受訓期間伙食費金額亦會一併公告宣導或函文告知，並要求派訓（用人）單位依限完成伙食費繳交作業。

接獲通知之派訓（用人）單位業務部門亦應依前述規定第四點：「於事由起始日三日前，填具止伙申請單，向所屬單位

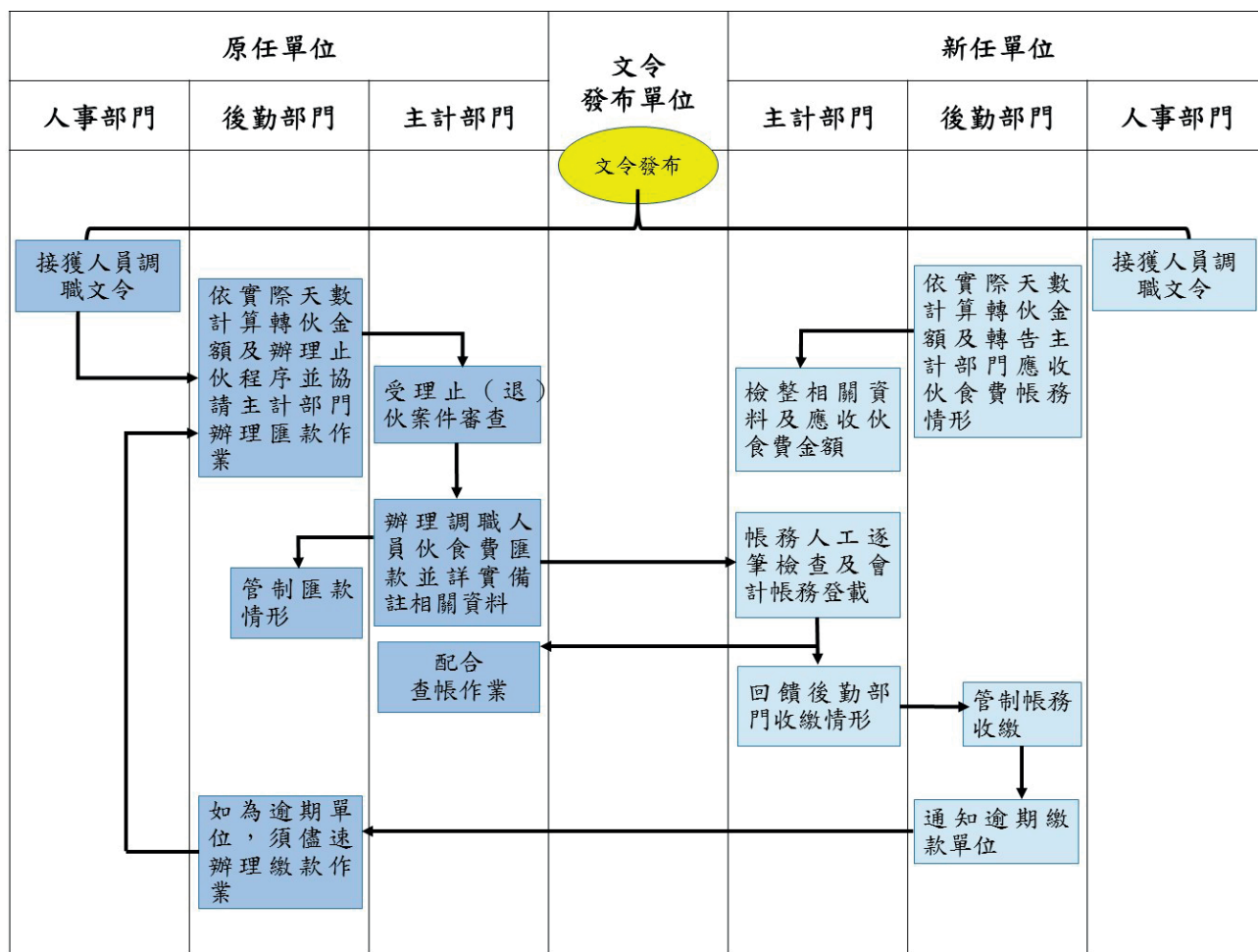


圖 2 人員調職伙食費收繳流程圖

提出申請並簽奉權責長官核可後完成止伙申請」、第八點：「至其他單位搭伙時，…依搭伙單位之伙食費額度辦理繳交作業，由單位轉帳間方式完成撥付…」，故除接訓單位另有規定以個人小額伙食費收取時，餘應依規定由單位國庫轉帳繳交，以確保公款安全。

接訓單位業務部門辦理錄取名冊公告時，亦會將人員名冊同時送主計部門管制主副食費收款及帳務登載事宜；屬官兵個人現金收繳部分，將由業務部門統一收整後，立即送交主計部門實施清點及辦理會計收入作業，若為國庫統一轉帳匯款者，後續帳務檢核由主計部門出納、會計人員依據所提供名冊進行後端人工逐筆檢視及確認（如圖3）。

參、研究方法

本研究將使用SWOT分析法，探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」之優劣，以減少各單位對伙食費人工檢核帳務時間、帳務資訊缺失，提升作業效率，俾利單位任務推展順遂。

SWOT概念早前係Heinz Weihrich於1980年代提出，由優勢（Strengths）、弱勢（Weaknesses）、機會（Opportunities）、威脅（Threats）所組成，並被大眾廣泛應用於企業管理、行銷戰略規劃、品質控制、政府制定政策、立法評估等方面（Gurel & Tat, 2017）；SWOT主要用以分析研究內部條件之「優勢」及「弱勢」，衡量自身組織文化、管理績效、

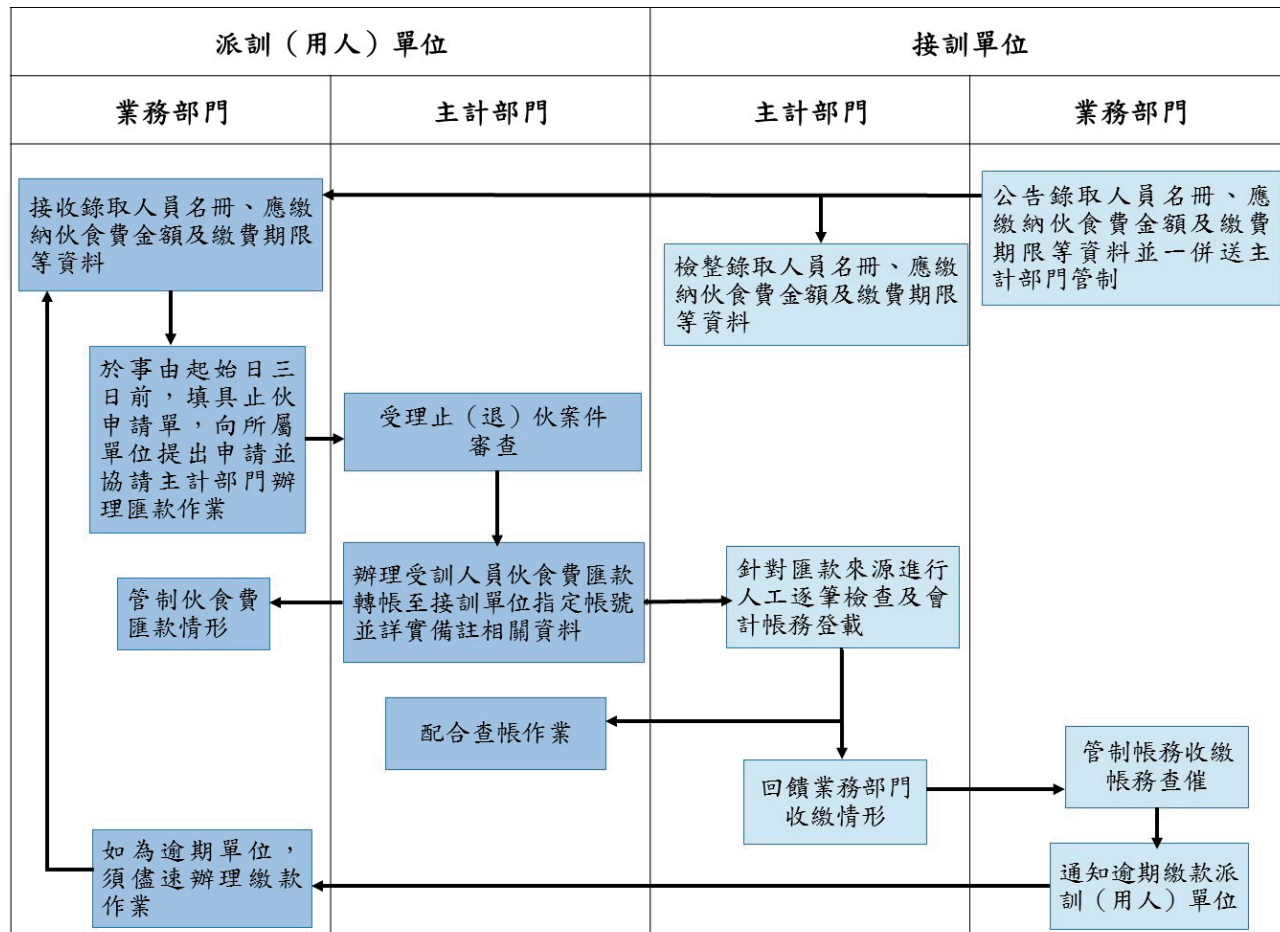


圖3 人員受訓伙食費收繳流程圖

行銷策略、人力管理、政策方向等，而外部條件係以「機會」與「威脅」為評估，針對市場挑戰、技術革新、潛在風險、法律規定、社會經濟等，藉由逐項列舉出各個變數並經綜合考量後，透過不同變數交叉運用並組織變成適合因應之對策，亦有助釐清當前思考方向。

Gurel and Tat (2017) 提出當企業為達成特定目標或更高層級計畫時，需要在特定期間內擁有商業策略及一致性目標才能完成，因此其在不同情況下採用SWOT分析探討各項元素間關係，以探討及組合對應策略，下方將針對SWOT分析四個元素簡略說明：

1. 優勢 (Strengths)：內部與激勵因素，與組織實現目標和達成目的有積極關係。
2. 弱勢 (Weaknesses)：內部與負面因素，阻礙組織績效達成或約束能力。
3. 機會 (Opportunities)：外部因素，有利於或促進與組織外部聯繫的因素或特徵。
4. 威脅 (Threats)：外部因素，可能會阻礙或延遲實現目標。

范宥甯等人 (2022) 利用SWOT分析提出將主副食管理導入主財雲端服務網，與「現金收支會計管理系統」進行系統連結，並研改沖銷主副食收支等功能，預期能有效精進伙食帳務管理；張崇山 (2007) 透過SWOT分析交叉研究；俞佩綸等人 (2020) 以SWOT分析研討國軍官兵主副食費管理問題，並建議統一各軍

種搭伙費核算及收取方式、建置主副食費系統、加強教育訓練、放寬法規限制等，以有效制定符合現況政策，提升官兵伙食品質等效益。

由上述文獻成果可歸納得出，SWOT分析係應用相當廣泛及容易使用上手之分析工具，且能對單位內部、外部條件實施研討及瞭解，並從其中組合策略中選擇適當、符合需求的因應對策，亦彌足自身不足之處，使其決策更臻於完善及成熟。

肆、實證分析

「電子化多元繳費」應用範疇中，「歲入預算」及「代管現金」等2項業務範疇，較與基層官兵、得標（含小額案件）廠商及民眾相關，故本研究欲探討以「歲入預算」與「代管現金」作業流程下，國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」及研擬後續收繳作業流程具體作法，透過後端虛擬帳號檢核功能及「主財雲端服務網」資訊回饋即時性，減少各單位針對人員調職、受訓伙食費收款及檢核時程，提升作業效率。

一、系統架構構想

本研究依照主財雲端服務網-主計次系統內「歲入預算」、「代管現金」模式，新增建置「主副食費管理」子系統功能（如圖4），讓

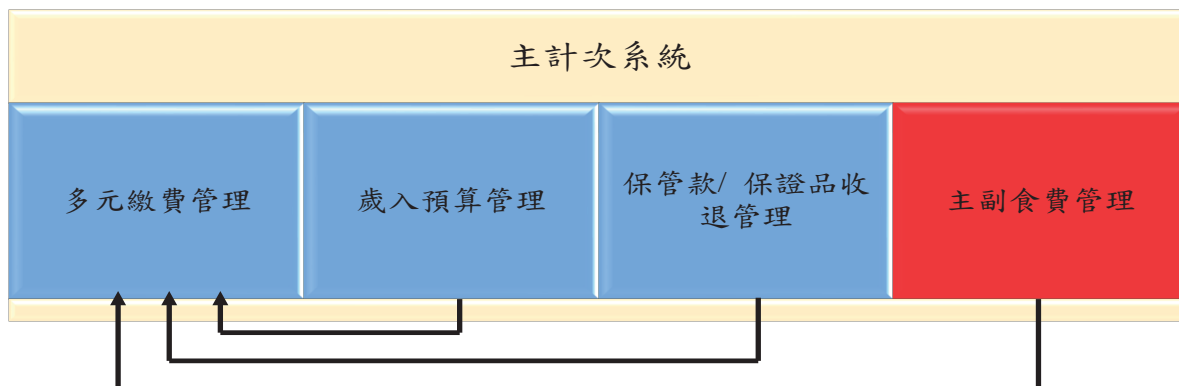


圖4 主副食費管理子系統納入主計次系統示意圖

新任單位、接訓單位根據應收繳伙食費金額及需求，透過該「主副食費管理」平台先行開立「主副食費收入通知單」，以利後續轉送主計部門審核及多元繳費單開立作業。

(一)主副食費管理子系統建置功能及輸入流程說明

本研究將人員「調職」及「受訓」等2項伙食費類別，在開立「主副食費收入通

知單」時將予以分類，並設計出以下資料欄位供人員輸入，待悉數資料填製完成並儲存成功後，將會產製對應流水編號，俾後續單位管制及檢視憑單使用，填製欄位及流程（如圖5）說明如下：

1. 類別：區分人員「調職」或「受訓」類別。
2. 資料時間：以事實發生實際天數起訖時間輸入。



圖 5 主副食費收入通知單建置步驟流程圖

3. 新任（接訓）單位支薪單位代號：因主副食費收入通知單係由新任（接訓）單位開立，故系統將自動顯示新任（接訓）單位（以下簡稱收款單位）支薪單位代號，後續財務中心便依此轉匯主副食費。
4. 身分證號：輸入調職或受訓官兵當事人身分證號。如多位受訓（調職）人員皆來自同一派訓（原任）單位，收款單位後勤（業務）部門亦可針對相同事由（欄位八）一次性新增多位人員資料，一旦儲存成功，將由系統自動個別產製收入通知單，但僅賦予一組相同收入通知單流水編號。
5. 階級：輸入上述身分證號後由系統自動帶出官兵階級。
6. 姓名：輸入上述身分證號後由系統自動帶出官兵姓名。
7. 原任（派訓）單位支薪單位代號：以原任、派訓單位支薪單位代號輸入，以利後續逾期款項通知查催作業。
8. 事由：輸入人員調職或受訓班別等相關資料，以供單位內部自行管制使用。
9. 金額：輸入針對事實發生實際天數所計算應收繳伙食費。
10. 附記：若非屬前述第1至9項輸入資料者，各單位可依內部管理需求，自行輸入。

(二)主副食費收繳金流及帳務資訊回饋

本研究運用目前多元繳費後端帳務檢核功能，每日各繳費管道所收繳款項匯流進中國信託銀行專戶後，經財務中心與中國信託銀行雙方執行虛擬帳號檢核，確認收繳款項勾稽無誤後，由財務中心將檢核明細資料轉錄至主財雲端服務網，利用

系統參數設定、後端檢核排程，針對中國信託銀行已收繳主副食費，利用收入通知單「類別」區分「費款別」，如：調職或受訓，並依其特性、「支薪單位代號」轉帳撥款至對應國庫專戶，且同時回饋至主財雲端服務網資料庫，供收款單位不受地區、作業時間限制，即能運用網路，線上登錄帳號查詢、掌握帳務處理進度（如圖6）。

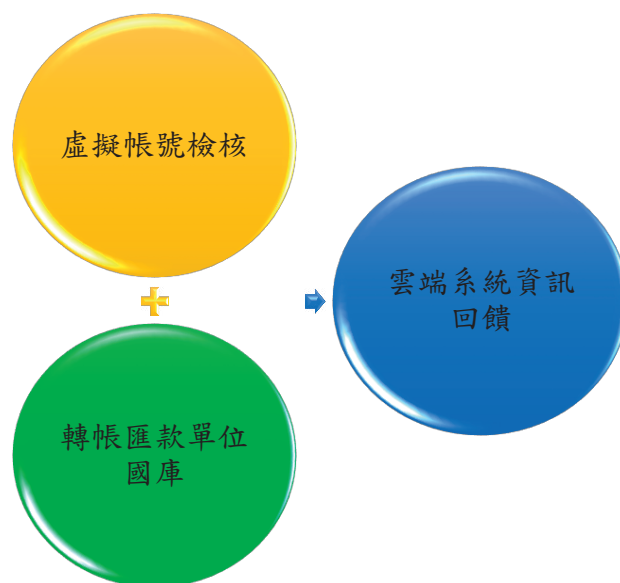


圖6 財務中心處理主副食費帳務作業流程圖

二、主副食費研改可行性評估

透過多元繳費項目新增「主副食費」可行性分析，以利全面深入瞭解該項技術需求、操作便利性、經濟效益和風險管控等需求，聚焦分析現行多元繳費系統，簡化繳費流程，提升整體帳務管理效率，並保障數據安全和操作穩定性，以下從技術、操作、經濟與風險等方向探討，

(一)技術可行性

利用既有多元繳費項目將「主副食費」納入系統，技術上是可行的，目前系

統已具備跨平臺操作能力，支持如超商、郵局、網銀等通路繳費，並具備數據整合和即時核帳功能，若主副食費繳納資訊轉換編碼至現行模組，透過主財資訊雲端服務網連接，理論上應能整合至系統中運行。

(二)操作可行性

從操作層面來看，主副食費款項多元和龐大處理筆數須特別納入考量，如人員受訓、調職等情況可能臨時改變繳費需求，為此應提供便捷查詢及更改功能，亦須設定彈性繳費選項，保障官兵可依自身實際需求靈活選擇繳納方式，並教育官兵操作流程及建立正確應用知識，確保流程簡便、易懂，避免操作混亂。

(三)經濟效益

將主副食費納入多元繳費可節省大量人力成本，減少紙本往返時效，且可依繳款人需求自行選擇繳款管道，後續利用系統自動統計和即時入帳資訊，降低人員帳務檢核壓力，提升整體財務作業效率，達成財務流程資訊化目標。

綜合所述，將「主副食費」納入多元繳費項目係具高可行性，只須於技術需求、操作流程及經濟效益等充分準備，並可整體提高作業效率和財務管理精確性，達成數位化行動服務目標。

三、主副食費研改後系統推行限制及風險管控

「電子化多元繳費」須結合各項金融科技及相關電子化等服務，以達到即時、迅速等電子化服務，因此硬體、網路設施及人員培訓等問題將變得重要，以下將區分幾個面向說明：

(一)硬體與網路設施

推行資訊化服務，最為攸關則是完善硬體與穩定網路環境，經評估駐地偏遠地區單位可能網路傳輸不穩定，無法即時於系統查詢相關資訊及辦理建檔等作業；另對硬體設施汰換及性能提升上，亦可能因本身經費不足或受地域限制，採購數量及需求不符等，無法全面改善硬體使用環境，以上均可能是推行電子化服務的阻礙；因此，實施過程中需要進行網路設備升級或增加異地備援措施，確保系統穩定運行，對於短期內無法解決設備限制單位，可考慮保留部分紙本流程，以應對突發設備問題，確保系統建檔及帳務稽核等功能正常。

(二)資訊人員培訓

為因應日益增長系統服務需求，須專注於培育與招募具備專業技能的資訊人才，不僅需要熟悉國軍財務業務操作流程，更須具備數位安全、系統維運與研發能力，並透過實務歷練增強業務熟練度，結合專業課程進行進階技能訓練、強化資訊安全管理，另亦須確保資訊人才補充管道暢通，避免傳承經驗斷層及流失。

(三)風險管控

為確保系統穩定性和資料安全，風險管控措施顯得尤為重要，相關措施不僅能防範網絡威脅，還能降低人為操作過程中的錯誤，以下將利用數據加密、備援方案、即時監控、安全審查及使用者教育等方面，說明風險管控制作為，確保多元繳費系統穩定運行，

1. 數據加密與權限控管

多元繳費系統應加強數據加密，確保交易數據安全，並採用多重防護層級

的權限控管，制止未經授權人員存取關鍵數據，以保障每筆交易數據儲存和傳輸過程中受到保護。

2. 備援方案與系統容錯設計

建立系統備援機制，確保系統故障或網路連接不穩定情況下，能快速切換至備用系統，避免操作及儲存功能中斷，並設計容錯系統因應突發漏洞，保持系統穩定運行。

3. 定期安全審查與漏洞檢測

定期進行系統安全審查和漏洞檢測，及時發現和修復潛在風險，包括應用軟件更新、安全性補強及系統壓力測試等，強化系統穩定性和持續性。

4. 使用者教育與操作流程教育

對承辦人員教授操作方法，並對官兵進行系統操作和網絡安全教育，幫助

使用者理解正確操作流程，減少人為錯誤，並提高網絡安全威脅知識。

四、主副食費研改前後作業流程及業務權責差異比較

研擬新式收繳具體作法上，運用電子化多元繳費功能，將人員調職、受訓伙食費帳務處理流程全面系統化、雲端化，透過應收款單位建置收入通知單、開立多元繳費單後，供繳款單位完成繳納後，悉數收繳金流均流至中國信託銀行專戶內，經財務中心與中國信託銀行雙方定期辦理虛擬帳號系統檢核後，將檢核確認金流依單位支薪代號轉帳匯款至對應國庫專戶，且一併於主財雲端服務網回饋帳務資訊，讓收款單位能即時線上查詢帳務處理情形，加速檢視單位國庫匯入款項來源，掌握逾期款項催繳時效（如圖7-8）。

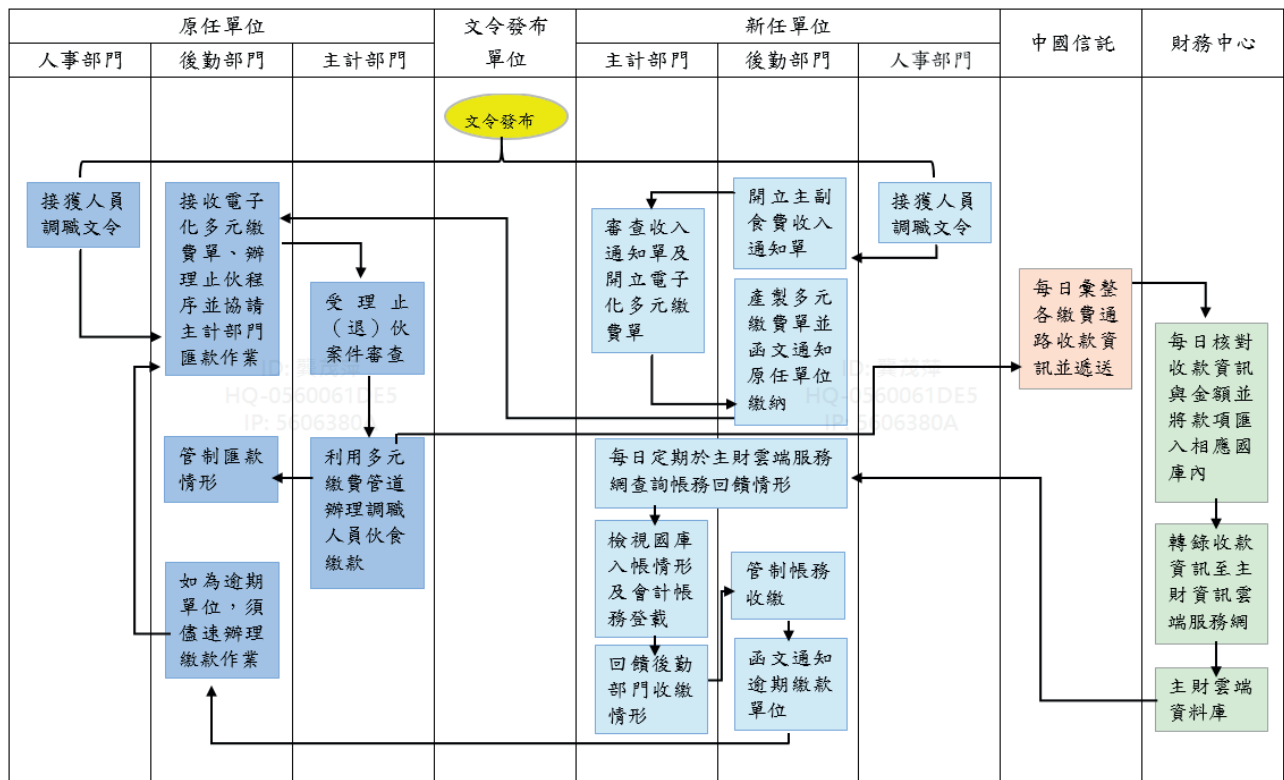


圖 7 新式人員調職伙食費收繳流程圖

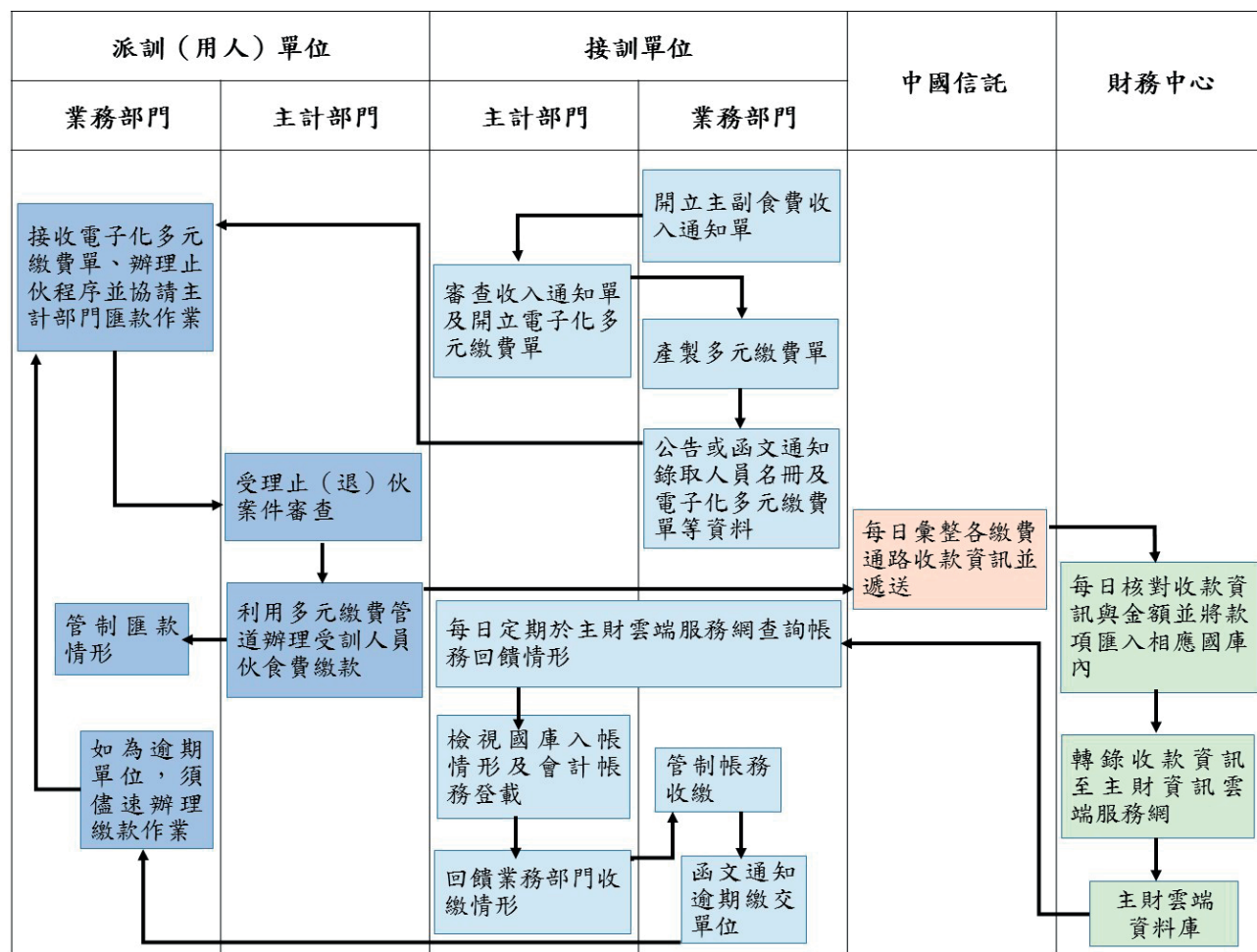


圖 8 新式人員受訓伙食費收繳流程圖

配合主副食費多元繳費管道開放，改變過往繳款單位使用傳統國庫銀行支票匯款模式，可依自身作業便利選擇繳費方式，如取單位櫃

存現金至鄰近五大超商繳費、網路銀行匯款、電子支付繳費等管道，減少人員驅車往返國庫銀行路程及行車風險因子（如表2）。

表 2 主副食費研改前後作業流程差異比較表

比較項目	舊式主副食費（調職、受訓）	新式主副食費（調職、受訓）
繳費管道	現金 國庫轉帳匯款	五大超商 電子支付 網路繳費
帳務檢核	電話、訊息聯繫 人工檢核	電子化多元繳費系統—虛擬帳號系統檢核
資訊回饋	須一定時間	即時
帳務訊息	人工傳遞	線上查詢
逾期查催	須耗時查帳 管控力道不足	即時掌握 立即通知
作業效率	人工作業 錯誤率較高	系統作業 減少人力、工時

五、SWOT分析

本研究使用SWOT分析法，探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」之優劣，進行分析及比較，以下為SWOT分析中四項面向探討，說明如後：

(一)優勢方面

1. 以空軍4個單位為例，各單位單月份辦理主副食費筆數達361筆，遠多「歲入預算」及「代管現金」筆數86、77筆，若於多元繳費項目中新增「主副食費」，運用效益將更明顯、廣泛並提升各單位作業效率。
2. 空軍各單位單月份辦理主副食費筆數達361筆，集中於人員「受訓」、「調職」等項目，後續若將帳務資訊化，能使各單位即時掌握帳務處理進度，增強對逾期款項查催力道。
3. 透過多元繳費管道收繳款項及虛擬帳號檢核系統，可提升單位繳費便利性、主副食費帳務檢核正確率，並減少人工作業時間。
4. 多元繳費項目納主副食費後，收款單位後勤（業務）部門及主計部門均能透過軍網登入主財雲端服務網帳號，自行查詢帳務資訊，不受時間、地區、作業時間等限制，以強化資訊透明度。

(二)劣勢方面

1. 承辦伙食業務人員須按後勤單位規範執行定期輪調或更換業管職務內容，故主副食費管理子系統操作流程及業務經驗傳承上，面臨到容易因人員更迭頻繁，造成經驗斷層、新手人員流程不熟稔等問題衍生，需要單位額外留意及合適安排教育訓練時機，以縮短業務銜接過渡期。

2. 駐地偏遠或連級基層單位易遇有電腦資訊設備編配不足情形，使後續主副食費帳務資訊化政策推行上，恐有作業層面落差或延遲辦理單位主副食費收繳帳務檢核、收入通知單、多元繳費單開立有效時程，影響後續款項掌握事宜。

(三)機會方面

1. 單月份空軍單位辦理人員主副食費收繳時，人員「受訓」佔多數，其次為「調職」，而「配列屬」筆數為37筆、「編配」僅4筆，故本研究著重人員「受訓」、「調職」探討，後續主副食費管理子系統納多元繳費系統研改成熟時，可結合其餘類別，一併納多元繳費項目系統研改新增功能，以擴大服務範疇，節省單位檢核帳務時間。
2. 因應近來國軍人力精簡、戰備任務繁重，若透過帳務資訊化，將大幅節省人工帳務檢核時間，可投入其他作戰整備工作，以肆應敵情威脅。
3. 多元繳費項目納主副食費後，亦可於爾後將其與「現金收支會計管理系統」結合，以提高會計帳務登載流暢度與正確率。

(四)威脅方面

1. 主財雲端服務網與主副食費作業規定主管機關不同，政策推行上須整合業管單位意見，層面牽涉較為廣泛，恐須花費時間執行。
2. 業務資料線上雲端化後，日常均須依賴軍網運行，日後因敵情威脅遭遇駭客攻擊時，恐有單位資料外洩危機。

伍、結論與建議

一、研究結論

(一)簡化主副食費收繳流程及執行步驟

1. 系統功能整合與升級

將「主副食費」納入現有多元繳費系統，並設置收入通知單，以便自動賦予編號，並運用「主財雲端服務網」帳務檢核和數據回饋系統整合，使收款單位能即時查詢繳費進度。

2. 虛擬帳號設置與核帳流程優化

因應不同收繳類別「調職」或「受訓」設定專屬虛擬帳號，以便識別不同來源款項，確保後續繳費紀錄自動載入及稽核，並通過虛擬帳號核對機制減少人工錯誤，實現即時核帳效率。

3. 使用者操作培訓

為國軍財務人員和相關使用者提供系統操作培訓，包括開立收入通知單、查詢帳務資料、進行催繳作業等，不僅有助於減少操作錯誤，也提高了整體操作效率。

4. 安全性與備援機制

加強系統數據加密措施和權限控管，並設立故障應急方案，如備用伺服器與數據備份機制，確保系統穩定運行，定期進行安全測試以防範潛在的網絡攻擊或系統故障風險。

(二)新式人員、調職伙食費收繳作業流程之優劣分析

1. 開放多元繳費管道，增加繳款作業彈性

依「國軍官兵止伙作業規定」，官兵調職、因公受訓等至其他伙食團搭伙

者，以原單位轉帳匯款至收款單位指定國庫專戶為主，本研究研擬開放多元繳費管道後，能改變傳統繳款單位使用銀行支票匯款作法，讓繳款單位依自身作業需求、任務特性，適時調整繳費方式，不受金融機構營業時間或往返路程時間等因素限制，以利繳款作業更具彈性。

2. 結合虛擬帳號功能，達到系統帳務檢核

(1)與金融機構收款機制結合，針對人員調職、受訓伙食費收繳流程輔以虛擬帳號檢核功能，俾降低人工逐筆查核時程與錯誤疏失肇生，提升單位作業效率。

(2)主副食費管理子系統納主財雲端服務網並透過多元繳費管理賦予專屬虛擬帳號，讓悉數收繳金流均能利用系統檢核方式，提高帳務核對、管控之效。

3. 帳務作業雲端化，達資訊回饋效率

(1)推行主副食費帳務雲端化，可讓收款單位在不受作業時間或辦公地區限制，能隨時運用主財雲端服務網自行查詢、掌握帳務處理進度，減少訊息落差、雙方資訊不對稱等情事發生。

(2)主副食費帳務透過系統檢核、即時雲端回饋效率，大幅縮短人工查核時間，減少傳統電話、訊息聯繫等不效益查帳方式，延宕逾期款項催繳時效。

4. 即時系統帳務回饋，增強帳務掌握時效

(1)主副食費管理子系統納主財雲端服務網，可運用現有多元繳費作業流程，提升帳務檢核效率，並即時回饋帳務處理進度，俾收款單位對逾期款項立即執行查催動作，加強帳務管控力道。

(2)主副食費帳務檢核透過系統執行，將有效彌足人工作業疏失及缺漏，有利

提高收款單位帳務登載正確性、即時性，並運用網路隨時查詢、確認帳務執行階段，增加訊息回饋透明度。

二、研究建議

本研究探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」，並使用SWOT分析探討整體作業流程之優劣，經文獻探討與實證分析模擬規劃研改後具體作法後，針對未來主副食費收繳作業提供以下建議與後續研究方向：

- (一)除建議於主計次系統中新增主副食費管理子系統，以結合電子化多元繳款功能，更希冀能結合「現金收支會計管理系統」，針對經財務中心檢核無誤，人員調職、受訓伙食費轉帳匯款至單位國庫後，除使用系統查詢帳務回饋資料外，另一方面可即時顯示於「現金收支會計管理系統」，經主計部門審認無誤後，即能點選該筆資料、開立收入傳票，辦理會計帳務登載，以降低傳票人為登載錯誤肇生。
- (二)本研究著重人員「受訓」、「調職」探討，後續主副食費管理子系統納國軍電子化多元繳費系統研改、操作流程較成熟時，可結合其餘「編配」、「配列屬」等人員異動類別，一併納多元繳費項目系統研擬新增，以擴大服務範疇，節省單位檢核帳務時間。
- (三)本研究探討精進主副食費收繳作業，多涉及非屬主計權責業管規定，其中依「國軍官兵止伙作業規定」可得知，官兵調職、因公受訓等至其他伙食團搭伙者，以原單位轉帳匯款繳款為主，餘配合各單位規定辦理，故以主副食費帳務系統化、運用多元繳費項目等前提下，須協調後勤單位辦理相關規定修訂，俾利後續作業流程推行。

(四)鑑於系統推行複雜性和技術需求，應建立人員輪調與培訓機制，以確保業務知識延續，包括定期開設進階培訓課程，讓新進人員能儘速熟悉系統操作，並減少業務經驗斷層。

(五)持續促進與金融機構合作，使繳費方式更多元、操作更靈活，同時於政策層面上進一步協調後勤單位，共同管理與維護系統，以利業務推動。

三、研究限制

本研究探討國軍電子化多元繳費項目應用中增加「主副食費」，僅以自身主計人員工作經驗與面臨業務窒礙為撰寫方式，並主要著眼於主計業管權責「主財資訊雲端服務網-多元繳費管理」系統研改及研擬後續具體作法，未納多元繳費帳務檢核單位財務中心、主副食費權責業管後勤單位與雲端維護工程師、開發人員等意見，故未來政策推行上，恐有規定修頒、軍種特性、資料庫開發等限制因素，影響作業周延性，期後續研究能邀集財務中心等單位提供專業意見，俾利精進主副食費收繳作業政策，減輕單位人工作業壓力。

參考文獻

1. 李建達（2022），結合跨界資訊運用，廣拓財務服務範疇，主計季刊，63（1），P62-71。
2. 俞佩綸、楊力通（2020），現行國軍主副食費精進作法評估分析，主計季刊，61（1），P26-32。
3. 范宥甯、張欣榮、王子軒（2022），創新國軍主財雲端資訊服務網—精進伙食帳務管理，國防大學管理學院，財務管理正規班第116期。

4. 張崇山（2007），從SWOT分析看博物館展示的發展方向：以工博館為例，科技博物，11卷4期（2007/12/01），P41-52。
5. 謝其賢（2021），回顧財務資訊系統發展，前瞻開創官兵服務新猷，主計季刊，62（1），P32-37。
6. 國防部主計局，國軍電子化多元繳費作業要點，2022/01/28。
7. 國防部參謀本部後勤參謀次長室，國軍官兵止伙作業規定，2017/11/28。
8. Gurel, E., & Tat, M.（2017）. SWOT Analysis：A Theoretical Review. The Journal of International Social Research, 10, 994-1006.