

# กรมสรรพากร

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กองกฎหมาย

กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี และศูนย์สารสนเทศสรรพากร



ข้อจำกัดเรื่องจำนวน  
บุคลากรที่ไม่เพียงพอ

เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ  
ให้บริการตอบคำถาม  
ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

ผู้เสียภาษีไม่ได้รับ  
ความสะดวกในการ  
สอบถามข้อมูล

ส่งผลให้เกิดความ  
ล่าช้าในการชำระภาษี

## ประเภทพัฒนาการบริการ

# SMART CHATBOT

## น้องอารี

ผู้ช่วยอัจฉริยะเรื่องภาษีสรรพากร

กรมสรรพากรได้พัฒนา Chatbot “น้องอารี” ผู้ช่วยอัจฉริยะเรื่องภาษีสรรพากร ซึ่งเป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ นวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่มาช่วยตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับ ผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

- 12:10 น้องอารี ยินดีให้บริการ  
ตอบคำถามภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดา:
- 12:07 สอบถามการคืนภาษีได้ที่  
ไหนครับ
- 12:03 สามารถตรวจสอบสถานะ  
เงินคืนได้ที่ [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th)
- 12:02 ขอบคุณครับ

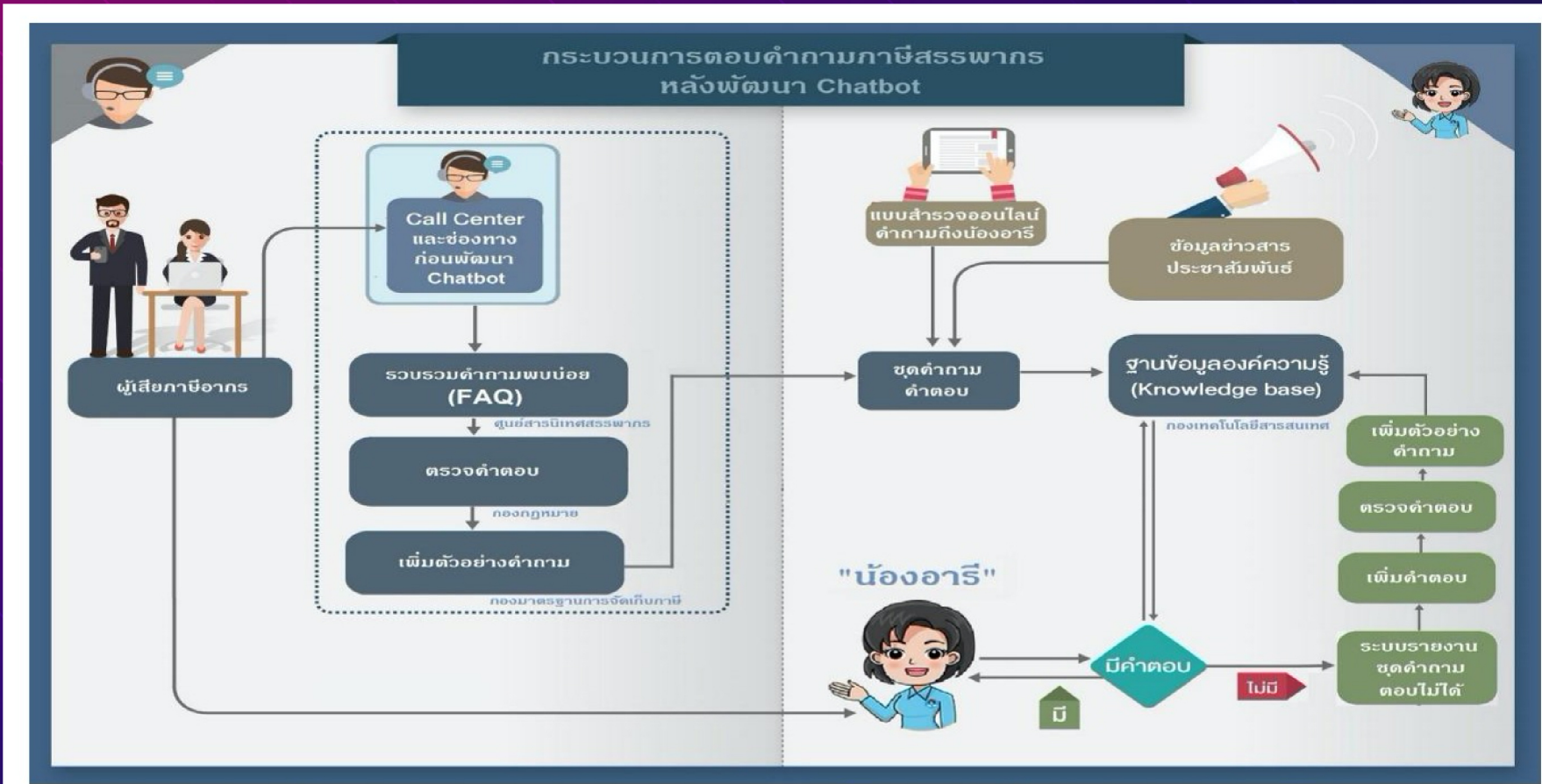
READ MORE

รางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563





ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใช้บริการได้อย่าง  
**สะดวก**  
**รวดเร็ว**  
 ตามความต้องการ



รูปแสดงกระบวนการให้บริการตอบคำถามภาษีสรรพากร กระบวนการสอน (Train) และกระบวนการจัดการฐานข้อมูลองค์ความรู้ หลังพัฒนา Chatbot



## ทุกเรื่องภาษี มีคำตอบ

- กรมสรรพากรได้พัฒนา Chatbot “น้องอารี” ผู้ช่วยอัจฉริยะเรื่องภาษีสรรพากร ซึ่งเป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ที่เป็นนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่มาช่วยตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้เสียภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการกับผู้เสียภาษีได้ครบถ้วนทุกราย ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยแนวคิดประชาชนผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง (Taxpayer Centric) โดยการรวบรวมคำถามจากหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้เสียภาษีที่เคยโทรศัพท์สอบถาม Call Center เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทั่วประเทศ และกลุ่มหน่วยงานเอกชน รวมทั้ง ได้นำแนวคิดการออกแบบประสบการณ์ของผู้ใช้ (User Experience : UX) มาใช้ในการออกแบบการสนทนาระหว่าง “น้องอารี” Chatbot กับผู้เสียภาษี
- มีจำนวนผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น โดยในเดือนมกราคม 2563 ซึ่งเป็นเดือนแรกของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีจำนวนใช้งานถึง **519,958** คน