

Dialogue message (If-Then rules)

✓ Condition 1: Pronouns

Pronouns is a word used to represent both speaker and listener. In this case, the first person-pronoun represents a platform or brand. And the second person-pronoun represents a platform user or brand customer.

- If chatbot users ask about pronouns used for **farmer, back office, frontline and specialist persona**, recommend using:
 - “เรา” or “ระบบ” **in Thai** as the first person-pronoun
 - “คุณ” **in Thai** as the second person-pronoun
- ✗ Prohibite using:
 - “ข้าพเจ้า”, “ฉัน”, “เดือน”, “ภู” หรือ “ผม” **in Thai** as the first person-pronoun
 - “ເວົ້າ” “ລູກຄ້າ” “ຄຸນທ່ານ” “ຄຸນພື້ນ” หรือ “ມີນີ້” **in Thai** as the second person-pronoun

✓ Condition 2: Sentence format for informative message - Ask for the action confirmation

Informative message is a message used to notify users about what has happened. In this case, it will be used to inform users about the current incident and ask them to choose whether to continue or cancel the action.

- If chatbot users ask how to write informative message in modal headline that prompts users to choose between continuing or cancelling an action, recommend using:
 - Sentence format [**คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + หรือไม่?**] **in Thai**. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] **in English** to communicate with **farmer persona**

- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?] in Thai. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] in English to communicate with **back office persona**
- Sentence format [ยืนยัน + “การกระทำ”] in Thai. And use sentence format [**Confirm + “Action” ?**] in English to communicate with **frontline and specialist persona**
- Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample used for farmer persona)

“คุณต้องการลบรายการนี้หรือไม่?”

“คุณต้องการแก้ไขข้อมูลหรือไม่?”

(Thai sample used for back office personas)

“คุณต้องการลบรายการนี้ใช่ไหม?”

“คุณต้องการแก้ไขข้อมูลใช่ไหม?”

“คุณต้องการบันทึกรายการนี้ใช่ไหม?”

(Thai sample used for frontline and specialist personas)

“ยืนยันลบรายการที่เลือก”

“ยืนยันแก้ไขข้อมูลໂປຣໄຟລ്”

“ยืนยันบันทึกฉบับร่าง”

(English used for farmer and back office personas)

“**Do you want to** delete this item?”

“**Do you want to** edit the document?”

“**Do you want to** save this item?”

(English used for frontline and specialist personas)

“**Confirm** deletion of the selected item?”

“**Confirm** profile edits?”

“**Confirm** draft save?”

-  Prohibit using:

- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่หรือไม่?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ”?]
- Sentence format [ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [อยาก + “การกระทำ”?]
- Sentence format [“การกระทำ”?]
- Sentence format [Are you sure you want to + “Action”?]
- Sentence format [“Action”?]
- Communicate in informal manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“คุณต้องการแก้ไขข้อมูลใช่หรือไม่?”

“ต้องการบันทึกฉบับร่าง?”

“ต้องการยืนยันบันทึกฉบับร่าง?”

“อยากรบรายการนี้?”

“บันทึกฉบับร่าง?”

(English sample)

“**Are you sure you want to edit a profile?**”

“**Wanna edit profile or not?**”

“**Edit profile?**”

Condition 3: Sentence format for informative message - Notification of announcement

Informative message is a message used to notify users about what has happened. In this case, it will be used to notify users about the general announcement, updates, or coming events reminders.

- If chatbot users ask how to write informative message in modal headline to inform users about general announcement, recommend using:
 - Sentence format (“**What is the announcement about**” / “**What is happen**” / “**What the user have to do**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“อัปเดตแอปฯ เวอร์ชันล่าสุด”
 “ลิทธีการทดลองใช้งานทดสอบอยุ่แล้ว”
 “แนะนำฟีเจอร์ใหม่: ดูประวัติการล็อ้ช้อป”
 “แพ็กเกจทดลองใช้งานทดสอบอยุ่แล้ว”

(English sample)

“New feature: Purchase history”
 “Update required/ App update required”
 “Free trial expired/The trial has ended”
 “Update the latest app version now!”
 “The latest app version is now available!”
 “New feature launch!”
 “Free trial has expired”
 “Trial period has expired”

-  Prohibit using:

- Sentence format with an interjections or expressions of emotion
- Sentence format with filler words
- Communication with exclamations or oral language
- Communication with stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ฟีเจอร์ใหม่มาแล้ว”
 “ฟีเจอร์ใหม่: ดูประวัติการล็อ้ช้อป ใช้กันเลย!”

“ต้องอัปเดตแอปฯ เดี่ยวนี้”
“อัปเดตแอปฯ เลย!”
“อัปเดตตอนนี้!”
“คุณหมดเวลาการทดลองใช้งานแล้ว”
“แพ็กเก็จคุณหมดอายุแล้ว”
“อัปเดตแอปฯ เลยจ้า!”
“อัปเดตแอปฯ ตอนนี้เลย!”
“ฟีเจอร์ใหม่มีให้โหลดแล้ว”

(English sample)

“Update **now!**”

“New feature is **ready to use**”

“**Here's a new feature!** “Purchase history””

“New feature: Purchase history. **Let's try!**”

“**You can't access the trial**”

✓ Condition 4: Sentence format for informative message - Feedback form (Headline)

Informative message is a message used to notify users of what has happened. In this case, it will be used to inform users about the feedback form.

- If chatbot users ask how to write informative message for a feedback form **headline**, recommend using:
 - Sentence format (“**What is the feedback form about**”/ “**What the user have to do**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ยกเลิกรายการสั่งซื้อ”
“เปลี่ยนลินค์”
“สั่งคืนลินค์”

“สั่งสินค้าเพิ่ม”

“เบิกอะไหล่สำรอง”

[English sample]

“Order cancellation”

“Item exchange”

“Additional order”

“Order return”

“Spare parts request”

- **✗ Prohibit using:**

- Sentence format with an interjections or expressions of emotion
- Sentence format with filler words
- Question sentences in both Thai and English
- Redundant words, superfluous words

For example,

[Thai sample]

“ยืนยันยกเลิกรายการสั่งซื้อ”

“ต้องการยืนยันเปลี่ยนสินค้าใหม่”

“คุณต้องการเบิกอะไหล่สำรองใช่ไหม?”

“ต้องการเปลี่ยนสินค้า”

“คุณต้องการส่งคืนสินค้าหรือไม่”

“กรุณาแจ้งเหตุผลยกเลิกรายการ”

“ขอเหตุผลยกเลิกรายการสั่งซื้อ”

“ทำไมส่งคืนสินค้า”

[English sample]

“Confirm to cancel order?”

“Confirm exchanging item?”

“Do you want to request spare parts?”

“Please provide the reason for canceling the order”

“Provide a reason for the product change”

“Why are you returning order”

Condition 5: Sentence form for informative message - Feedback form (Description)

Informative message is a message used to notify users what has happened. In this case, it should provide more details of the feedback form.

- If chatbot users ask how to write informative message for feedback form **description**, recommend using:
 - Sentence format [**“What users have to do”/ “Additional details”**]
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal, should not exceed 1 line.

For example,

(Thai sample)

Headline: ส่งคืนสินค้า

Description: กรุณาระบุเหตุผลการส่งคืนสินค้า

(Thai sample)

Headline: ยกเลิกสินค้า

Description: กรุณาระบุเหตุผลการยกเลิก

(Thai sample)

Headline: Item exchange

Description: Reason for exchange/Exchange reason required.

(English sample)

Headline: Order cancellation

Description: Please provide a reason for cancellation. / Please select a reason for cancellation.

(English sample)

Headline: Item exchange

Description: Please provide a reason for exchanging items. /
Please select a reason for exchanging items.

(English sample)

Headline: Order returning

Description: Please provide a comment for returning items.

-  Prohibit using:
 - Messages duplicated from the headline or incomplete meaning message.
 - Question sentences in both Thai and English
 - Communication with stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“บอกรหัสผลการยกเลิกมาหน่อย”

“เขียนรายละเอียดมาให้ชัด ๆ”

“แจ้งรหัสผล”

“ขอรหัสผลที่มาแจ้งเบิก”

“ใส่รหัสผลการส่งคืนสินค้า”

(English sample)

“Tell me why you're cancelling.”

“Write it clear!”

“Reason?/Give a reason.”

“Why are you requesting this?”

“Returning item.”

 Condition 6: Sentence format for informative message - Profile completion reminder.

Profile completion reminder will be used to inform and urge users to complete their profile.

- If chatbot users ask how to write profile completion reminder, recommend using:
 - Sentence format (**“What users have to do”/ “Additional details”**)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(*Thai sample*)

“กรุณาอัปเดตโปรไฟล์ให้สมบูรณ์”
“อัปเดตโปรไฟล์ให้สมบูรณ์”

(*English sample*)

“Please update the profile / Please complete the profile”

“Update the profile / Complete the profile”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal or friendly manner
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(*Thai sample*)

“อัปเดตโปรไฟล์ให้สมบูรณ์กันเถอะ!”
“ลองอัปเดตโปรไฟล์ให้สมบูรณ์ดีกว่า”
“มาอัปเดตโปรไฟล์ให้สำเร็จกันดีกว่า!”

(*English sample*)

“**Let's** update/complete your profile!”

“**Try** updating/completing your profile **now!**”

Condition 7: Sentence format for informative message - Notification of money refund

Notification of money refund will be used to inform users about money refund conditions and details.

- If chatbot users ask how to write notification of money refund, recommend users:
 - Communicate what happened, how it went, and what the users have to do.
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ขณะนี้ระบบกำลังดำเนินการคืนเงิน”

“ระบบกำลังดำเนินการคืนเงิน”

“ระบบคืนเงินจำนวน 1,000 บาท เข้าบัญชีหมายเลข XXX-X-XXXXXX-X เรียบร้อยแล้ว”

“ระบบดำเนินการคืนเงิน 1,000 บาท เรียบร้อย โดยจะโอนเงินผ่านช่องทางบัตรเครดิตภายใน 24 ชม.”

“ยอดเงินจำนวน 1,000 บาท ได้โอนเข้าบัญชีของคุณแล้ว”

(English sample)

“The system is processing your refund.”

“The system will refund 1,000 THB to account number XXX-X-XXXXXX-X within 24 hrs.”

“The refund of 1,000 THB has been processed and will be credited to your credit card within 24hrs.”

“The amount of 1,000 THB has been credited to your account.”

“Successfully refund 1,000 THB through your account.”

“Successfully refund 1,000 THB through your credit card.”

- **✗**Prohibit using:

- Redundant words, superfluous words
- Communication in Informal or friendly manner
- Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone
- Excited and advertising words

For example,

“ดำเนินการคืนเงิน 1,000 บาทแล้วนะ เงินจะเข้าบัตรเครดิตภายใน 24 ชม.”

“โอนเงิน 1,000 บาทเข้าบัญชีของคุณแล้ว สามารถตรวจสอบยอดได้เลย”

“เงินคืนเข้าบัญชีแล้ว 1,000 ที่บัญชีของคุณ เช็คเลย!”

“กำลังคืนเงินให้คุณ **โปรดรอซักครู่**”

“เราโอนเงินคืนให้คุณแล้ว 1,000 บาท ที่บัญชีเลข XXX-X-XXXXX-X”

“Your refund of 1,000 THB **is all set!** It **should be** in your credit card within 24 hours.”

“Your 1,000 THB has been transferred to your account. You can check your balance **now.**”

✓ Condition 8: Sentence format for informative message - Due date/Deadline notification (Headline)

Due date or deadline notification will be used to inform users about upcoming events or the critical assignments.

- If chatbot users ask how to write due date or deadline notification as a **headline**, recommend using:
 - Sentences with the beginning word of “**ใกล้**” in **Thai**, or communication what will happen
 - Sentence format [**กำหนดส่งงาน “ชื่องาน”: Date + Time**] in **Thai**, or sentence format [**Work submission: “Task name”, Date + Time**] in **English**
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(*Thai sample*)

“ใกล้ถึงรอบกำหนดวันเก็บเกี่ยว”

“ใกล้ถึงเวลาเก็บเกี่ยวผลผลิต”

“ใกล้ถึงกำหนดวันส่งมอบงานแล้ว”

“กำหนดส่งงานคือ พรุ่งนี้ เวลา 12.20 น.”

“กำหนดส่งงาน [ชื่องาน]: วันพรุ่งนี้ เวลา 12.20 น”

(*English sample*)

“The harvest date is approaching”
“It's almost time to harvest your crops”
“The deadline for [Name task] is tomorrow at 12.20 PM.”
“Work submission: [Project Name], Tomorrow at 12:20 PM.”

-  Prohibit using:
 - Redundant words, superfluous words
 - Communication in Informal or friendly manner
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

[Thai sample]

“จะถึงวันเก็บเกี่ยวแล้วจ้า”
“วันเก็บเกี่ยวผลผลิตใกล้เข้ามาแล้ว”
“ใกล้จะครบวาระการเก็บเกี่ยวผลผลิตแล้ว”
“ใกล้ถึงวันส่งงานแล้ว”
“ต้องส่งงานตามกำหนด”
“ต้องส่งงานพรุ่งนี้”

[English sample]

“The deadline **is coming soon**”
“[Project Name] delivery deadline **is approaching soon**”
“The harvest day **is coming soon**”
“The harvest date **is getting closer**”
“The harvesting period **is almost up**”
“Ensure to submit the project on time”

Condition 9: Sentence format for informative message - Due date/Deadline notification (Description)

Due date or deadline notification will be used to inform users about upcoming events or the critical assignments with detailed information.

- If chatbot users ask how to write due date or deadline notification as a **description**, recommend using:
 - Sentence format (“**What users have to do**”/ “**Additional details**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

Headline: ใกล้ถึงรอบกำหนดวันเก็บเกี่ยว

Description: [ชนิดพืช]ที่ปลูก ใกล้ถึงกำหนดเก็บเกี่ยวแล้ว ดูรอบเพาะปลูกเพื่อจัดตารางแผนต่อไป

(Thai sample)

Headline: ใกล้ถึงเวลาเก็บเกี่ยวผลผลิต

Description: โปรดเตรียมความพร้อมก่อนวันเก็บเกี่ยว ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือจำเป็นต่าง ๆ

(Thai sample)

Headline: กำหนดส่งงานคือ พรุ่งนี้ เวลา 12.20 น.

Description: กรุณาเตรียมงานส่งมอบตามนัดหมาย

(Thai sample)

Headline: กำหนดส่งงาน [ชื่องาน]: วันพรุ่งนี้ เวลา 12.20 น.

Description: กรุณาตรวจสอบและเตรียมงานก่อนส่งมอบ

(English sample)

Headline: It's almost time to harvest your crops

Description: Please get ready for the harvest by preparing essential tools and equipment in advance.

(English sample)

Headline: The deadline for [Name task] is tomorrow at 12.20 PM.

Description: Please ensure it's completed on time.

[English sample]

Headline: Work submission: [Project Name], Tomorrow at 12:20 PM.

Description: Please review and prepare the task before submission.

-  Prohibit using:
 - Communication in Informal or friendly manner
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

[Thai sample]

“อย่าลืมตรวจสอบและเตรียมงานก่อนส่ง”

“เตรียมงานสำหรับส่งมอบให้ดีด้วย”

“อย่าลืม! เรามีนัดกัน คุณเตรียมงานไว้หรือยัง”

“ห้ามลืมเตรียมงาน”

“ต้องเตรียมเอกสารและส่งงานตามนัดหมายด้วย”

[English sample]

“Get everything ready for the handover.”

“Get the handover ready properly.”

“Don't forget to review and prepare the task before submission.”

“Don't forget! We have an appointment. Have you prepared your work?”

Condition 10: Sentence format for error message - Notification of wrong size file upload

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when they upload incompatible or oversized files.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline or notification** to inform users that the file they uploaded is too large, recommend using:
 - Sentence format (“**What error happen**”/ “**What the user have to do**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ไม่สามารถอัปโหลดไฟล์ได้”
 “ขนาดไฟล์เกินกำหนด”
 “อัปโหลดไฟล์สูงสุด XX GB”

(English sample)

“Unable to upload file”
 “File size exceeds the limits”
 “Maximum file size: XX GB”

- **✗**Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - The negative sentence or sentence contain words like “**no**”, “**don't**”, or “**stop**”
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“อัปโหลดไฟล์ไม่ได้”
 “ไฟล์ใหญ่มากเกินไป”
 “ขนาดไฟล์ไม่ควรเกิน XX GB”

(English sample)

“**Can't** upload file”
 “Upload **failed**”
 “File size **shouldn't exceed** XX GB”

Condition 11: Sentence format for error message - Notification of the wrong type file upload

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when they upload a file of incompatible type.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline or notification** to inform users that the file they uploaded is wrong type, recommend using:
 - Sentence format [**“What error happen”/ “What the user have to do”**]
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example:

(Thai sample)

“โปรดอัปโหลดไฟล์นามสกุล .pdf”
“ระบบยังไม่รองรับไฟล์นามสกุล .jpg”
“อัปโหลดไฟล์ไม่สำเร็จ”
“นามสกุลไฟล์ไม่ถูกต้อง”
“ระบบรองรับเฉพาะไฟล์ .jpg”

(English sample)

“Please **upload file .jpg**”
“**The file format is incompatible**”
“**Unsupported file type**”
“**Only .jpg file supported**”
“**Unable to upload file**”
“**System supported only .jpg file**”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner

- The negative sentence or sentence contain words like “**no**”, “**don’t**”, or “**stop**”
- Vague communication
- Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ไฟล์ผิดประเภท”

“คุณใส่ประเภทไฟล์ผิด”

“นามสกุลไฟล์ผิด”

“อัปโหลดไฟล์นามสกุลไม่ตรงกับระบบ”

(English sample)

“**You upload wrong format**”

“**Wrong file type**”

“**Can’t upload file**”

“**Incorrect file format**”

✓ Condition 12: Sentence format notification of system maintenance

The notification of system maintenance will be used to notify users when a system or platform is temporarily unavailable due to maintenance issues.

- If chatbot users ask how to write message in **modal headline or notification** to inform users that the system is unavailable due to maintenance, recommend using:
 - Sentence format (“**What error happen**”/ “**What the user have to do next**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ระบบอยู่ระหว่างปรับปรุง”
“ขออภัย ระบบอยู่ระหว่างปรับปรุง”
“ขออภัย ปิดปรับปรุงระบบชั่วคราว”
“ขณะนี้ปิดปรับปรุงระบบ”

(English sample)

“System is **under maintenance**”
“**Sorry, the system is under maintenance**”
“**Currently under maintenance**”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - The negative sentence or sentence contain words like “no”, “don’t”, or “stop”
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ปรับปรุงระบบอยู่”
“เรากำลังซ่อมบำรุงระบบอยู่”
“ยังเข้าใช้งานไม่ได้ในตอนนี้”
“ระบบใช้งานไม่ได้”
“คุณไม่สามารถเข้าใช้งานได้ตอนนี้”
“ขอโทษ คุณยังเข้าใช้งานตอนนี้ไม่ได้”

(English sample)

“Our team is currently performing system maintenance”
“You **cannot access the system** at this time”
“The system is **unavailable**”
“**Unable to access** the system **right now**”
“**Cannot access** the system **right now**”
“**Currently unavailable for use**”

Condition 13: Sentence format for error message - Warning for the wrong name or password.

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when the username or password they entered is wrong or does not match.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline, notification, or error hint** to inform users that they entered wrong or unmatched username or password, recommend using:
 - Sentence format (“**What error happen**”/ “**What the requirement users have to follow**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“ชื่อหรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง”
“ข้อมูลผู้ใช้งานไม่ถูกต้อง”
“ข้อมูลระบุตัวตนไม่ถูกต้อง”
“ตรวจสอบชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่านอีกครั้ง”
“กรุณาตรวจสอบชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่าน”
“ไม่สามารถเข้าสู่ระบบ”

[English sample]

“**Incorrect** username or password”
“**Invalid** user credentials”
“**Invalid** authentication details”
“**Check** username or password”
“**Unable to** login”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ชื่อหรือรหัสผ่านของคุณผิด”
“คุณใส่ชื่อหรือรหัสผ่านผิด”
“ลองเช็คชื่อหรือรหัสผ่านอีกรอบ”
“ล็อกอินไม่ได้ ข้อมูลผิด”
“ล็อกอินไม่ผ่าน”

(English sample)

“**Wrong** username or password”
“**Wrong** user credentials”
“**Try checking** your username or password **first**”
“**Can't** login, **wrong** data”

Condition 14: Sentence format for error message - Notification of expired code or access link.

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when the code or access link they clicked has expired.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline or notification** to inform users that they can't use the code or link because it has expired, recommend using:
 - Sentence format [“**What error happen**”/ “**What users have to do next**”]

- Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“รหัสยืนยันตัวตนหมดอายุ/ลิงก์ยืนยันหมดอายุ”

“รหัสผ่านหมดอายุ/รหัสเข้าใช้งานหมดอายุ”

“โค้ดนี้ไม่สามารถใช้งานได้แล้ว”

“ดำเนินการไม่สำเร็จ”

(English sample)

“The code **expired**/The 2FA code **expired**”

“The code is **no longer valid**”

“**Unable to** use this link”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“รหัสนี้ใช้ไม่ได้แล้วจ้า”

“ແຍ່ລະ ໂດັບນີ້ໄປຈະແລ້ວ~”

“ลิงก์หมดอายุ อดใช้งานนะ”

(English sample)

“The code's **not gonna work now**”

“**Oops!** **This code's gone**”

“**Time's up!** **The link is history**”

 Condition 15: Sentence format for error message - Notification of unsuccessful login.

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when they can't login to their accounts.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline or notification** to inform users that the login attempt is unsuccessful, recommend using:
 - Sentence format (“**What error happen**”/ “**What users have to do next**”)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“เข้าสู่ระบบไม่สำเร็จ”

“ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้”

“เกิดข้อผิดพลาดระหว่างเข้าสู่ระบบ”

(English sample)

“**Unable to login**”

“**An error occurred** while logging in”

“**An error has occurred in the system**”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“เข้าสู่ระบบไม่ได้”

“เจอปัญหานางอย่างในการเข้าสู่ระบบ”

“การเข้าสู่ระบบของคุณมีปัญหา”

“ล็อกอินไม่ได้”

[English sample]

“**Can't** login”

“**There's problem** with your login”

✓ Condition 16: Sentence format for error message - Notification of incorrect entered information.

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when entered information is incorrect or invalid, including both logical errors and formatting issues.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline or notification** to inform users that they entered incorrect or invalid information, recommend using:
 - Sentence format [**“What error happen”/ “What the requirement users have to follow”**]
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“กรอกข้อมูล **ไม่ถูกต้อง**”

“กรอกเฉพาะตัวเลข”

“กรุณากรอกเฉพาะตัวเลข”

“รูปแบบข้อมูล **ไม่ถูกต้อง**”

[English sample]

“**Invalid** input format”

“**Enter numbers only**”

“**Please enter numbers only**”

- ✗ Prohibit using:
 - Communication in informal manner

- The negative sentence or sentence contain words like “**no**”, “**don’t**”, or “**stop**”
- Vague communication
- Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“กรอกข้อมูลผิด”

“ไม่กรอกตัวอักษรอื่น”

(English sample)

“**Wrong input format**”

“**No need to enter** other characters”

“**Don't put** other characters”

✓ Condition 17: Sentence format for error message - Notification of incompletely entering information

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to notify users when no information has been entered in required fields.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline, notification, or error hint** to inform users that they have incomplete required fields, recommend using:
 - Sentence format [“**What error happen**”/ “**What the requirement users have to follow**”]
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน”

“กรอกทุกช่องที่จำเป็น”

“ข้อมูลไม่ครบถ้วน”
“โปรดตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง”

(English sample)

“**Missing required fields**”
“**Please check the required fields**”
“**Please complete all required fields**”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)
“ข้อมูลขาดหายไป”
“ลองเช็คข้อมูลอีกรอบ”
“คุณกรอกข้อมูลขาด/ตกหล่น”

(English sample)

“**Some info is missing**”
“**Try checking form again**”
“**Missing fields!**”

Condition 18: Sentence format for error message - Notification of exceeding character limit

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be displayed when character limit for a field are exceeded.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline, notification, or error hint** to inform users that they entered character exceeding the limit, recommend using:

- Sentence format [“**What error happen**”/ “**What the requirement users have to follow**”]
- Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“จำนวนตัวอักษรเกินกำหนด”

“จำนวนตัวอักษรสูงสุด 300 ตัวอักษร”

“Exceeding character limit”

“Maximum character: 300”

“Limit to 300 characters”

“Shorten to 300 characters”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

[Thai sample]

“ตัวอักษรเยอะเกินไป/มากเกินไป”

“อย่าพิมพ์เกิน 300 ตัวอักษร”

“ตัวอักษรไม่เกิน 300 ตัวอักษร”

[English sample]

“Too many characters / Too many words”

“Don't type more than 300 characters”

“Invalid maximum characters count”

Condition 19: Sentence format Error message - Notification of insufficient transaction amount.

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to inform users that they do not have enough funds to complete the transaction.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline, notification, or error hint** to inform users that they have insufficient funds for transaction, recommend using:
 - Sentence format **(“What error happen”)**
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“ธุรกรรมถูกปฏิเสธ”

“จำนวนเงินในบัญชีไม่เพียงพอ/ยอดเงินในบัญชีไม่เพียงพอ”

“ไม่สามารถดำเนินธุรกรรมได้”

[English sample]

“Payment declined”

“Insufficient funds”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

[Thai sample]

“ดูเหมือนว่ายอดเงินในบัญชีของคุณไม่เพียงพอ กับธุรกรรมนี้”

“เงินไม่พอ กรุณาหาเพิ่ม”

[English sample]

“Your account balance **may not be** sufficient”

“Not enough money. Add more funds”

Condition 20: Sentence format Error message - Notification of transaction information problem

Error message is a message used to notify users that an error has occurred. In this case, it will be used to inform users that there's an issue with their transaction information.

- If chatbot users ask how to write error message in **modal headline, notification, or error hint** to inform users that their transaction information is incorrect or contains a mistake, recommend using:
 - Sentence format [**“What error happen”**]
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“ข้อมูลธุรกรรมไม่ถูกต้อง”
“ไม่สามารถทำธุรกรรมได้”

[English sample]

“The billing info **is incorrect**”/“The purchase info **is incorrect**”

“**Unable to** proceed the transaction”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

[Thai sample]

“ทำธุรกรรมไม่ได้”
“ธุรกรรมมีปัญหา”
“ข้อมูลธุรกรรมมีปัญหา”
“ข้อมูลธุรกรรมของคุณมีอุบักพร่อง”
“คุณได้ทำผิดพลาดบางอย่างในการทำธุรกรรม”

{English sample}

“**Incorrect** transaction”

“**Wrong** payment method”

“**Incorrect** billing/purchase”

“Your transaction **has some error**”

“**You've made the mistakes** in the transaction”

✓ Condition 21: Sentence format for warning message - Ask for the action confirmation [Delete/Reset data case]

Warning message is a message used to warn users about what will happen when deciding to take action. In this case, it will be used to inform users about the critical incident and ask them to choose whether to continue or cancel the action, like deleting personal data, deleting account, or reset all things.

- If chatbot users ask how to write warning message in modal headline that prompts users to choose between continuing or cancelling an action for critical case, recommend using:
 - Sentence format [**คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + หรือไม่?**] **in Thai**. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] **in English** to communicate with **farmer persona**
 - Sentence format [**คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?**] **in Thai**. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] **in English** to communicate with **back office persona**
 - Sentence format [**ยืนยัน + “การกระทำ”**] **in Thai**. And use sentence format [**Confirm + “Action” ?**] **in English** to communicate with **frontline and specialist persona**
 - Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample used for farmer persona]

“คุณต้องการลบบัญชีผู้ใช้หรือไม่? / คุณต้องการลบบัญชีนี้หรือไม่?”

“คุณต้องการล้างค่าข้อมูลหรือไม่? / คุณต้องการรีเซ็ตข้อมูลหรือไม่?”

“คุณต้องการลบบัญชีผู้ใช้หรือไม่?”

[Thai sample used for back office persona]

“คุณต้องการลบหมายเลขอปัญชีใช่ไหม?”

“คุณต้องการลบรายการนี้ใช่ไหม?”

“คุณต้องการล้างค่าใช่ไหม? / คุณต้องการรีเซ็ตข้อมูลนี้ใช่ไหม?”

“คุณต้องการลบบัญชีผู้ใช้ใช่ไหม?”

[Thai sample used for frontline and specialist personas)

“ยืนยันลบรายการนี้”

“ยืนยันลบรายชื่อลูกค้าออกจากการฐานข้อมูล”

“ยืนยันล้างค่าข้อมูล/ยืนยันรีเซ็ตข้อมูล”

“ยืนยันลบบัญชีผู้ใช้”

[English sample used for farmer and back office personas)

“**Do you want to** delete this account?”

“**Do you want to** remove this account?”

“**Do you want to** delete the selected item?”

“**Do you want to** reset this data?”

[English sample used for frontline and specialist personas)

“**Confirm** deletion of the selected item?”

“**Confirm** customer deletion from the database?”

“**Confirm** data reset?”

“**Confirm** account delete?”

- **X** Prohibit using:

- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่หรือไม่?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ”?]
- Sentence format [ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]

- Sentence format [อยากระบุ + “การกระทำ” ?]
- Sentence format [“การกระทำ” ?]
- Sentence format [Are you sure you want to + “Action” ?]
- Sentence format [“Action”?]
- Communicate in informal manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“คุณต้องการลบข้อมูลใช่หรือไม่?”
 “ต้องการลบฉบับร่าง?”
 “ต้องการยืนยันลบฉบับร่าง?”
 “อยากรบยกการนี้?”
 “ลบฉบับร่าง?”

(English sample)

“**Are you sure you want to** delete a profile?”
 “**Wanna** delete profile or not?”
 “**Delete profile?**”

✓ Condition 22: Sentence format for warning message - Ask for the action confirmation [Critical case]

Warning message is a message used to warn users about what will happen when deciding to take action. In this case, it will be used to inform users about the critical incident and ask them to choose whether to continue or cancel the action, like cancelling a transaction, unsubscribing, or removing all information.

- If chatbot users ask how to write warning message in modal headline that prompts users to choose between continuing or cancelling an action for critical case, recommend using:

- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + หรือไม่?] in **Thai**. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] in **English** to communicate with **farmer persona**
- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?] in **Thai**. And use sentence format [**Do you want to + “Action” ?**] in **English** to communicate with **back office persona**
- Sentence format [**ยืนยัน + “การกระทำ”**] in **Thai**. And use sentence format [**Confirm + “Action” ?**] in **English** to communicate with **frontline and specialist persona**
- Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample used for farmer persona)

“คุณต้องการยกเลิกการโอนเงินหรือไม่?”

“คุณต้องการยกเลิกการทำธุรกรรมนี้หรือไม่?”

“คุณต้องการยกเลิกการเป็นสมาชิก [ชื่อโปรแกรม/แอป] หรือไม่?”

“คุณต้องการยกเลิกรับข่าวสารหรือไม่?”

(Thai sample used for back office persona)

“คุณต้องการยกธุรกรรมนี้ใช่ไหม?”

“คุณต้องการยกเลิกการเป็นสมาชิก [ชื่อโปรแกรม/แอป]ใช่ไหม?”

“คุณต้องการยกเลิกรับข่าวสารใช่ไหม?”

(Thai sample used for frontline or specialist personas)

“ยืนยันลบข้อมูล”

“ยืนยันการยกเลิกการทำธุรกรรมนี้”

“ยืนยันการยกเลิกรับข่าวสาร/ยืนยัน Unsubscribe”

(English sample used for farmer and back office personas)

“**Do you want to** cancel this transaction?”

“**Do you want to** remove registration?”

“**Do you want to** unsubscribe?”

(English sample used for frontline or specialist personas)

“Confirm the data deletion?”

“Confirm transaction cancellation?”

“Confirm unsubscription?”

-  Prohibit using:

- Sentence format [คุณ + ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่หรือไม่?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ” ?]
- Sentence format [ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [ต้องการ + ยืนยัน + “การกระทำ” + ใช่ไหม?]
- Sentence format [อยากรถยนต์ + “การกระทำ” ?]
- Sentence format [“การกระทำ” ?]
- Sentence format [Are you sure you want to + “Action” ?]
- Sentence format [“Action”?]
- Communicate in informal manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“คุณต้องการยกเลิกธุรกรรมใช่หรือไม่?”

“ต้องการยกเลิกธุรกรรม?”

“ต้องการยืนยันยกเลิกธุรกรรม?”

“อยากรถยนต์ Unsubscribe?”

“Unsubscribe?”

(English sample)

“Are you sure you want to cancel the transaction?”

“Wanna cancel the transaction or not?”

“Cancel the transaction?”

 Condition 23: Sentence format for warning message - Notification of session time out

Warning message is a message used to warn users about what will happen when deciding to take action. In this case, it will be used to inform users that the session has expired and they can't continue the process temporarily.

- If chatbot users ask how to write warning message in modal headline to inform users that the session has timed out, recommend using:
 - Sentence format (**“What error happen”**)
 - Communication with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ทำรายการเกินระยะเวลาทำงาน”

“หมดเวลาทำการ”

“ระยะเวลาทำการสิ้นสุด”

“คุณไม่ได้ทำการตามเวลาทำงาน”

(English sample)

“The session has expired”

“The transaction period has ended”

“Transaction timed out”

“Session expired”

-  Prohibit using:
 - Communication in informal manner
 - Vague communication
 - Communication in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“คุณทำการนานเกินไป / คุณทำการช้าเกินไป”

“ฉุเหมือนว่าการทำการของคุณจะหมดอายุแล้ว”

“หมดเวลาทำแล้ว”

“เวลาลิ้นสูดแล้ว กรุณายุติการทำ”

(English sample)

“You took too long!”

“It seems that your session has expired”

“Time’s up! Please stop doing”

If the user group is Office staff (Backoffice)

 Recommended use:

- * How to communicate what happened
 - * Emphasis on neutrality, conciseness, clarity, politeness, and use of semi-formal or formal language.
- such as

“You did not complete the transaction on time.”

“Time to complete the transaction”

“End of transaction time”

“Your sessions has expired”

“Session expired”

“Transaction period has ended”

“Transaction timed out”

 Do not use:

- * Informal, friendly
- * Words, sentences, or messages that convey criticism of the User.
- * Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone.

such as

“You’ve been doing the show for too long/You’ve been doing the show too slowly.”

“Your transaction has expired.”

“The transaction time is over.”

“The time is up, please stop doing it.”

“You took too long!”

“It seems that your session has expired”

“Time’s up, Please stop doing.”

If the user group is Frontline employees and Specialist (Specialist)

 Recommended use:

- * How to communicate what happened
 - * Emphasis on neutrality, conciseness, clarity, politeness, and use of semi-formal or formal language.
- such as

“Make a transaction beyond the specified period”

“Time to complete the transaction”

“Business period ends”

“The session has expired”

“The transaction period has ended”

“Transaction timed out”

 Do not use:

- * Informal, friendly
- * Words, sentences, or messages that convey criticism of the User.
- * Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone.

such as

“You've been doing the show for too long/You've been doing the show too slowly.”

“It looks like your transaction has expired.”

“You took too long!”

“It seems that your session has expired”

Condition 24: Sentence format for success message - Notification of the operation completion

Success message is a message used to notify users that an action was completed successfully. In this case, it will be used to notify users of the completion of the operation in modal headline or notification.

- If chatbot users ask how to write success message in modal headline or notification to inform users when operation, transaction or general stuff is complete, recommend chatbot users:
 - Communicate what happened and how it happened

- Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“อัปเดตข้อมูลสำเร็จ”

“อัปโหลดไฟล์สำเร็จ”

“ส่งข้อมูลสำเร็จ”

“ดำเนินการสำเร็จ”

(English sample)

“Updated **successfully!**”

“File **uploaded!**”

“Submission **completed!**”

“File **uploaded successfully!**”

“Submission **completed!**”

✖ Prohibit chatbot users:

- Use Redundant words, superfluous words
- Communicate in Informal or friendly manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

“อัปเดตข้อมูลสำเร็จเรียบร้อย”

“อัปโหลดไฟล์เสร็จสิ้นแล้ว” / “อัปโหลดไฟล์เสร็จสิ้นสมบูรณ์”

“ส่งข้อมูลเสร็จแล้ว”

“อัปเดตเสร็จแล้ว”

“อัปเดตเรียบร้อยแล้ว”

“ส่งข้อมูลเสร็จ”

“ส่งข้อมูลแล้ว”

“เย่! ทำเสร็จแล้ว”

(English sample)

“Updated **completed successfully!**”

“File upload **fully and completely finished**”

“Submission **already completed!**”

“Hooray! it's done!”

“Successfully”

“Completed”

“Updated!”

Condition 25: Sentence format for success message - Notification of registration completion.

Success message is a message used to notify users that an action was completed successfully. In this case, it will be used to notify users of the completion of registration in modal headline or notification.

- If chatbot users ask how to write success message in modal headline or notification to inform users when registration or account creation is complete, recommend chatbot users:
 - Communicate what happened and how it happened
 - Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

[Thai sample]

“ลงทะเบียนสมาชิกสำเร็จ”

“ลงทะเบียนสำเร็จ”

“สมัครสมาชิกสำเร็จ”

“ดำเนินการสำเร็จ”

[English sample]

“Registered **successfully!**”

“Registration **completed!**”

“Register **completed!**”

Prohibit chatbot users:

- Use Redundant words, superfluous words
- Communicate in Informal or friendly manner

- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ลงทะเบียนสำเร็จเรียบร้อย”

“ลงทะเบียนเสร็จสิ้นแล้ว/ลงทะเบียนเสร็จสิ้นสมบูรณ์”

“สมัครสมาชิกเสร็จแล้ว”

“ลงทะเบียนแล้ว”

“ลงทะเบียนเรียบร้อย”

“สมัครสมาชิกเสร็จเรียบร้อยแล้ว”

“ลงทะเบียนสำเร็จเรียบร้อย”

(English)

“Registration **completed successfully!**”

“Register **fully and completely finished**”

“Register **already completed!**”

✓ Condition 26: Sentence format for success message - Notification of edit or save completion.

Success message is a message used to notify users that an action was completed successfully. In this case, it will be used to notify users of the completion of editing or data saving in modal headline or notification.

- If chatbot users ask how to write success message in modal headline or notification to inform users when editing or data saving is complete, recommend chatbot users:
 - Communicate what happened and how it happened
 - Communicate with clear, concise, polite, and neutral manner, using semi-formal or formal

For example,

(Thai sample)

“ตั้งค่าสำเร็จ”

“แก้ไขข้อมูลสำเร็จ”

“บันทึกข้อมูลสำเร็จ”

(English sample)

“Configured **successfully!**”

“Settings saved **successfully!**”

“Edited **successfully!** / Edits **completed!**”

“Data **saved!**”

“Data save **completed!**”

“Saved **successfully!**”

“Tasks **completed!**”

-  Prohibit chatbot users:

- Use Redundant words, superfluous words
- Communicate in Informal or friendly manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

(Thai sample)

“ตั้งค่าเสร็จแล้ว”

“ตั้งค่าแล้ว”

“ตั้งค่าเสร็จสิ้น”

“เปลี่ยนแปลงข้อมูลเสร็จแล้ว”

“เปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้ว”

“เปลี่ยนแปลงข้อมูลเสร็จสิ้น”

“แก้ไขข้อมูลเสร็จแล้ว”

“แก้ไขข้อมูลแล้ว”

“แก้ไขข้อมูลเสร็จสิ้น”

“บันทึกข้อมูลเสร็จแล้ว”

“บันทึกข้อมูลแล้ว”

“บันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น”

“แก้ไขข้อมูลเสร็จสมบูรณ์”

“แก้ไขข้อมูลเสร็จ”

“บันทึกข้อมูลเรียบร้อย”

“บันทึกเรียบร้อยแล้ว”

“ตั้งค่าสำเร็จเรียบร้อย”

“แก้ไขข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว/แก้ไขข้อมูลเสร็จสิ้นสมบูรณ์”

(English sample)

“Configuration **completed successfully!**”

“Edits fully and **completely finished**”

“Data saving is **already completed!**”

“**Successfully!**”

“**Completed!**”

“**Saved!**”

“Task **finished already!**”

Condition 27: CTA for the confirmation-cancellation context

CTA word for the confirmation-cancellation context is used to encourage users to choose between confirming or cancelling the action.

- If chatbot users ask for CTA word to use when asking users to choose between confirming or cancelling the action, recommend using:
 - “**ตกลง**” in Thai or “**Confirm**” in English as a **primary CTA** to communicate with farmer, back office, and specialist personas
 - “**ยืนยัน**” in Thai or “**Confirm**” in English as a primary CTA to communicate with frontline and specialist personas
 - “**ยกเลิก**” in Thai or “**Cancel**” in English as a **secondary CTA** to communicate with farmer, back office, frontline and specialist personas

For example,

(Thai sample used for back office persona)

Dialogue headline: คุณต้องการสร้างแบบสำรวจใช่ไหม?

Primary CTA: ตกลง

Secondary CTA: ยกเลิก

(Thai sample used for farmer persona)

Dialogue headline: คุณต้องการสร้างแบบสำรวจหรือไม่?

Primary CTA: ตกลง

Secondary CTA: ยกเลิก

(English sample used for farmer and back office personas)

Dialogue headline: Do you want to create a survey?

Primary CTA: Confirm

Secondary CTA: Cancel

(Thai sample used for frontline and specialist personas)

Dialogue headline: ยืนยันสร้างแบบสำรวจ

Primary CTA: ยืนยัน

Secondary CTA: ยกเลิก

(English sample used for frontline and specialist personas)

Dialogue headline: Confirm survey creation?

Primary CTA: Confirm

Secondary CTA: Cancel

Condition 28: CTA for the back/next/stay on the page context

CTA word, like “**Back**”, “**Next**”, or “**Stay**”, are used to encourage users to take action – whether returning to the previous step, stay on the current page, or proceed to the next step.

- If chatbot users ask about CTA word used to encourage users taking action like returning previous step, stay on current stage, or go to the next step, recommend using:
 - “**ย้อนกลับ**” in Thai, or “**Back**” in English for **returning the previous step context**

- “กลับหน้าแรก” in Thai, or “**Back to homepage**” in English for **going back to the homepage context**
- “อยู่ในหน้านี้ต่อ”/“อยู่ในหน้านี้” in Thai, or “**Stay**” in English for **staying on the current stage context**
- “หน้าต่อไป”/“หน้าถัดไป” in Thai, or “**Next**” in English for **going to the next step context** to communicate with farmer, frontline, and specialist personas
- “ต่อไป”/“ถัดไป” in Thai, or “**Next**” in English for **going to the next step context** to communicate with back office persona

For example,

[Thai sample]

Dialogue headline: คุณต้องการลบคำสั่งชิ้นไหน?

Primary CTA: ลบคำสั่งชิ้น

Secondary CTA: ย้อนกลับ

[Thai sample]

Dialogue headline: ยืนยันออกจากหน้านี้

Primary CTA: ออกจากหน้านี้

Secondary CTA: อยู่ในหน้านี้ต่อ

[English sample]

Dialogue headline: Do you want to delete this order?

Primary CTA: Delete order

Secondary CTA: Back

[English sample]

Dialogue headline: Confirm leaving this page?

Primary CTA: Leave page

Secondary CTA: Stay

-  Prohibited words:

- “ย้อน/ย้อนกลับไปก่อนหน้า”
- “ไปหน้าก่อนหน้า”
- “กลับ”
- “อยู่ต่อ/อยู่ต่อไป”
- “ไปต่อ/ไปหน้าต่อไป”

Condition 29: CTA for error message

CTA word in an error message is used to encourage users to take action after being notified of the error that has occurred.

- If chatbot users ask about CTA word used when the error occurs temporarily or when users can correct it immediately, recommend using:
 - “ลองอีกครั้ง” in Thai, or “**Try again**” in English to communicate with farmer, back office, frontline and specialist personas.

For example,

(Thai sample)

Dialogue headline: ระบบไม่รองรับประเภทไฟล์
CTA: ลองอีกครั้ง

(Thai sample)

Dialogue headline: ขนาดไฟล์เกินกำหนด
CTA: ลองอีกครั้ง

(English sample)

Dialogue headline: Unsupported file type
CTA: Try again

(English sample)

Dialogue headline: File size exceeds the limits
CTA: Try again

- If chatbot users ask about CTA word used for the event that The error is technical or the user cannot fix it immediately, recommend using:
 - “รับทราบ” in Thai, or “**Acknowledge**” in English to communicate with frontline and specialist personas.
 - “ตกลง” in Thai, or “**Accept**” in English to communicate with farmer and back office personas.

For example,

(Thai sample)

Dialogue headline: รหัสผ่านหมดอายุ

CTA: อก碌

(Thai sample)

Dialogue headline: เข้าสู่ระบบไม่สำเร็จ

CTA: รับทราบ

(English sample)

Dialogue headline: Password expired

CTA: Accept

(English sample)

Dialogue headline: Login failed

CTA: Acknowledge



Condition 30: CTA for success message case

CTA word in a success message is used to encourage users to take action after being notified of what has been completed.

- If chatbot users ask for CTA word in a success message that is communicated to farmer, back office, frontline and specialist personas, recommend using:
 - “**อก碌**” or “**Accept**” for general success message notifications.
 - “**รับทราบ**” or “**Acknowledge**” for general success message notifications. (**Only used with frontline and specialist personas**).

For example,

(Thai sample)

Dialogue headline: อัปโหลดไฟล์สำเร็จ

CTA: อก碌

(English sample)

Dialogue headline: File uploaded successfully

CTA: Accept

(Thai sample)

Dialogue headline: ตั้งค่าสำเร็จ

CTA: รับทราบ

(English sample)

Dialogue headline: Configured successfully

CTA: Acknowledge

- Use “**ยอมรับ**” for CTA word in a terms and conditions context.

- Use specific words of the action as a primary CTA, such as

[Thai sample]

Dialogue headline: สร้างรายการข้อมูลสำเร็จ

CTA: ต่อเพิ่มเติม

[Thai sample]

Dialogue headline: แก้ไขประวัติส่วนตัวสำเร็จ

CTA: ดำเนินการต่อ

[English sample]

Dialogue headline: List created successfully

CTA: View details

[English sample]

Dialogue headline: Profile updated successfully

CTA: Continue

- **✗ Prohibited words:**
- “รับรู้”
- “ทราบแล้ว”
- “โอเค (OK/Okay)”
- “Noted”
- “ไปต่อ”
- “ใช่”
- “เข้าใจแล้ว”



Condition 31: Politeness particles

Politeness particles are used in the sentence ending in Thai to soften tone and show respectfulness and formal language.

-  Recommended use:

- If communication is based on Voice and tone of AXONS
Mainly Omit the final word of the sentence.
- If communicating based on a specific brand characters,
use the word “**ครับ**” “**ค่ะ**” “**นะค่ะ**” in Thai

For example,

คุณสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ภายในเวลาทำการ**ครับ**
ขออภัย**ค่ะ** บริการนี้ยังไม่เปิดใช้บริการในพื้นที่ของท่าน
หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สอบถามได้เลย**นะค่ะ!**

-  Prohibit using:

- Communicate in Informal or friendly manner
- Communicate in a stern, curt, commanding, or colloquial tone

For example,

ค้าบ/คร้าบบ

ครับผม

นะค่ะ/นะค่า

จ้า/จะ/นะจ๊ะ/น้า