

1. ข้อใดคือหัวใจหลักของแนวคิดการบริการ IT Support ที่เน้นการทำงานเพื่อผู้ใช้งาน?
 - ก. การมุ่งเน้นที่การประหยัดค่าใช้จ่าย
 - ข. การมุ่งเน้นที่ผู้ใช้งาน (User-Centric Approach)
 - ค. การมุ่งเน้นที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ล่าสุด
 - ง. การมุ่งเน้นที่ความเร็วในการแก้ไขปัญหาเพียงอย่างเดียว
2. การที่ IT Support คาดการณ์และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การอัปเดตระบบอย่างสม่ำเสมอ จัดเป็นการแก้ปัญหาแบบใด?
 - ก. การแก้ปัญหาเชิงรับ (Reactive)
 - ข. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Ad-hoc)
 - ค. การแก้ปัญหาเชิงรุก (Proactive)
 - ง. การแก้ปัญหาทางอ้อม (Indirect)
3. ข้อใดคือขั้นตอนแรกสุดในกระบวนการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ใช้งานแจ้งปัญหาเข้ามา?
 - ก. การวิเคราะห์สาเหตุ
 - ข. การดำเนินการแก้ไข
 - ค. การรับเรื่องและบันทึกปัญหา
 - ง. การจัดลำดับความสำคัญ
4. ข้อมูลใดที่ **ไม่จำเป็น** ต้องบันทึกในขั้นตอนการรับเรื่องและบันทึกปัญหา?
 - ก. ชื่อผู้แจ้งปัญหา
 - ข. รายละเอียดปัญหาโดยละเอียด
 - ค. ประวัติการใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนตัวของผู้แจ้ง
 - ง. เวลาที่แจ้งปัญหา
5. การกำหนด "ผลกระทบ (Impact)" ของปัญหา พิจารณาจากปัจจัยใดเป็นสำคัญ?
 - ก. ความยากง่ายในการแก้ไขปัญหา
 - ข. จำนวนผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบ
 - ค. กำหนดเวลาในการแก้ไขปัญหา
 - ง. ประเภทของอุปกรณ์ที่เสียหาย

6. หากระบบเซิร์ฟเวอร์หลักของบริษัทล่ม ทำให้พนักงานทั้งองค์กรไม่สามารถทำงานได้เลย ปัญหานี้ควรถูกจัดอยู่ในระดับความสำคัญใด?
- ก. ระดับ Low (ต่ำ)
 - ข. ระดับ Medium (ปานกลาง)
 - ค. ระดับ High (สูง)
 - ง. ระดับ Critical (วิกฤต)
7. ในกรณีที่ผู้บริหารไม่สามารถพิมพ์เอกสารได้ แต่ยังมีเครื่องพิมพ์สำรองในแผนกที่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ปัญหานี้ควรจัดอยู่ในระดับความเร่งด่วนใด?
- ก. สูงมาก (Critical)
 - ข. สูง (High)
 - ค. ปานกลาง (Medium)
 - ง. ต่ำ (Low)
8. หลังจากรับเรื่องและจัดลำดับความสำคัญแล้ว ขั้นตอนต่อไปในกระบวนการแก้ไขปัญหาคืออะไร?
- ก. การปิดเคส
 - ข. การวิเคราะห์หาสาเหตุ
 - ค. การทดสอบและยืนยัน
 - ง. การบันทึกองค์ความรู้
9. การตั้งสมมติฐานและการทดลองแก้ไขปัญหาทีละวิธี โดยเริ่มจากวิธีที่ง่ายและมีผลกระทบน้อยที่สุด เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนใด?
- ก. การรับเรื่องและบันทึกปัญหา
 - ข. การวิเคราะห์หาสาเหตุ
 - ค. การดำเนินการแก้ไข
 - ง. การทดสอบและยืนยัน
10. เมื่อแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนใดที่สำคัญที่สุดในการตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขจริงและไม่มีผลกระทบข้างเคียง?
- ก. การแจ้งปิดเคสทันที
 - ข. การสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน
 - ค. การทดสอบและยืนยัน (Testing & Verification)
 - ง. การบันทึกรายละเอียดการแก้ไข

11. เหตุใดการสร้างและจัดการฐานความรู้ (Knowledge Base) จึงเป็นสิ่งสำคัญในงาน IT Support?
- ก. เพื่อให้ทีม Support สามารถพักผ่อนได้มากขึ้น
 - ข. เพื่อลดเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว
 - ค. เพื่อเพิ่มความซับซ้อนให้กับระบบ
 - ง. เพื่อลดการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งาน
12. ข้อใดคือประโยชน์หลักของการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา?
- ก. ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าได้ได้รับความสำคัญเท่าเทียมกันทุกคน
 - ข. ช่วยให้ทีม Support สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม
 - ค. ลดจำนวนปัญหาที่แจ้งเข้ามา
 - ง. ช่วยลดภาระงานของหัวหน้าทีม Support
13. การที่ทีม IT Support ต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานใด?
- ก. การจัดการความรู้
 - ข. การแก้ปัญหาเชิงรุก
 - ค. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
 - ง. ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว
14. เมื่อผู้ใช้งานแจ้งปัญหาว่า "คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด" คำถามแรกๆ ที่ IT Support ควรถามเพื่อรวบรวมข้อมูลคือข้อใด?
- ก. "คุณใช้คอมพิวเตอร์ยี่ห้ออะไรครับ?"
 - ข. "มีไฟเข้าเครื่อง หรือมีเสียงพัดลมทำงานไหมครับ?"
 - ค. "คุณได้ลองรีสตาร์ทเครื่องหรือยังครับ?"
 - ง. "ปัญหาเริ่มเกิดเมื่อไหร่ครับ?"
15. ในการวินิจฉัยปัญหา "ระบบช้าผิดปกติ" ควรเริ่มจากการตรวจสอบสิ่งใดเป็นอันดับแรก?
- ก. การเปลี่ยน Hard Drive เป็น SSD
 - ข. การเพิ่มหน่วยความจำ (RAM)
 - ค. การตรวจสอบ Task Manager เพื่อดู Process ที่ใช้ทรัพยากรสูง
 - ง. การติดตั้ง Windows ใหม่

16. หากคอมพิวเตอร์ไม่สามารถเปิดติดได้เลย ไม่มีไฟสถานะใดๆ ขึ้น ข้อใดควรเป็นสิ่งที่ตรวจสอบ?

- ก. RAM
- ข. Power Supply Unit (PSU)
- ค. สายไฟ AC
- ง. CPU

17. เมื่อกดปุ่ม Power แล้วคอมพิวเตอร์เปิดติด มีเสียงพัดลมทำงาน แต่ไม่มีภาพขึ้นที่จอภาพเลย ข้อใดน่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ควรตรวจสอบเป็นอันดับแรก?

- ก. Hard Disk Drive (HDD)
- ข. Keyboard
- ค. RAM หรือ Graphic Card
- ง. Power Supply Unit (PSU)

18. จอภาพมีไฟแสดงสถานะติดปกติ แต่ขึ้นข้อความ "No Signal" ข้อใดคือสิ่งที่ควรตรวจสอบเป็นอันดับแรก?

- ก. สายไฟ AC ของจอภาพ
- ข. ไดรเวอร์จอภาพ
- ค. สายสัญญาณที่เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์กับจอภาพ
- ง. ปุ่มปรับความสว่างบนจอภาพ

19. หากคอมพิวเตอร์เปิดติดแล้วมีเสียง "Beep Code" ดังยาวๆ หลายครั้งต่อเนื่องกัน ข้อใดคือส่วนประกอบฮาร์ดแวร์ที่มักจะมีปัญหา?

- ก. Hard Disk Drive (HDD)
- ข. Power Supply Unit (PSU)
- ค. RAM
- ง. CPU

20. ผู้ใช้งานบ่นว่าคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงอย่างเห็นได้ชัด และได้ยินเสียง "แกร็กๆ" หรือ "คลิกๆ" เป็นระยะจากภายในเคส ข้อใดคือฮาร์ดแวร์ที่น่าจะมีปัญหา?

- ก. RAM
- ข. CPU
- ค. Solid State Drive (SSD)
- ง. Hard Disk Drive (HDD)

21. เครื่องพิมพ์ไม่สามารถพิมพ์งานได้เลย ทั้งที่เสียบสาย USB และเปิดเครื่องพิมพ์แล้ว ควรตรวจสอบสิ่งใดเป็นอันดับแรก?
- ก. เปลี่ยนตลับหมึก/โทนเนอร์
 - ข. ตรวจสอบสถานะและไฟแสดงผลบนเครื่องพิมพ์
 - ค. ติดตั้งไดรเวอร์เครื่องพิมพ์ใหม่
 - ง. ซื้อเครื่องพิมพ์ใหม่
22. เม้าส์แบบ USB ไม่สามารถใช้งานได้หลังจากเสียบเข้ากับพอร์ต USB ด้านหน้าเคส ควรลองทำสิ่งใดก่อนที่จะสรุปว่าเม้าส์เสีย?
- ก. ถอดสาย USB ออกแล้วเสียบกลับเข้าไปใหม่
 - ข. เปลี่ยนพอร์ต USB ที่เสียบ
 - ค. รีเซ็ตรหัสมือถือ
 - ง. ถูกทุกข้อ
23. หากคอมพิวเตอร์มีอาการค้าง (Freeze) บ่อยครั้ง หรือจอตบไปเองโดยไม่มีจอฟ้า (BSOD) ข้อใดเป็นฮาร์ดแวร์ที่ควรสงสัยว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการระบายความร้อน?
- ก. RAM
 - ข. CPU และพัดลมระบายความร้อน
 - ค. Hard Disk Drive (HDD)
 - ง. Power Supply Unit (PSU)
24. การแก้ไขหน้าจอจอฟ้า (Blue Screen of Death - BSOD) อาจเกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ใดบ้าง?
- ก. RAM
 - ข. Hard Disk Drive (HDD)
 - ค. Graphic Card
 - ง. ถูกทุกข้อ
25. เมื่อตรวจสอบใน Device Manager (ในระบบปฏิบัติการ Windows) พบว่ามีอุปกรณ์บางตัวมีเครื่องหมายตกใจสีเหลืองปรากฏอยู่ ข้อใดคือความหมายที่ถูกต้องที่สุด?
- ก. อุปกรณ์ดังกล่าวเสียและไม่สามารถใช้งานได้เลย
 - ข. อุปกรณ์ดังกล่าวทำงานได้ปกติ แต่มีข้อควรระวัง
 - ค. ไดรเวอร์ของอุปกรณ์นั้นมีปัญหาหรือไม่ได้รับการติดตั้ง
 - ง. อุปกรณ์ดังกล่าวทำงานผิดปกติเนื่องจากไวรัส

26. หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการเปิดโปรแกรมและโหลดไฟล์ต่างๆ ให้เร็วขึ้น ข้อใดคือฮาร์ดแวร์ที่ควรพิจารณาอัปเกรดเป็นอันดับแรกในคอมพิวเตอร์ที่ยังใช้ HDD อยู่?

- ก. CPU
- ข. RAM
- ค. Solid State Drive (SSD)
- ง. Graphic Card

27. หากผู้ใช้งานแจ้งว่าเสียบหูฟังแล้วไม่มีเสียงออก ควรตรวจสอบสิ่งใดเป็นอันดับแรก?

- ก. สายหูฟังเสียบเข้าช่อง Audio Out สี่เหลี่ยมแน่นหรือไม่
- ข. ปรับระดับเสียงในคอมพิวเตอร์
- ค. ไตรเวอร์การ์ดเสียง
- ง. ถูกทุกข้อ

28. อาการที่เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดติด แต่มีเสียง "Beep Code" ดังขึ้นเพียง 1 ครั้งสั้นๆ แล้วบูตเข้า Windows ได้ตามปกติ มักจะหมายถึงอะไร?

- ก. CPU มีปัญหา
- ข. RAM มีปัญหา
- ค. ระบบตรวจสอบตัวเอง (POST) ผ่านปกติ
- ง. Hard Disk Drive เสียหาย

29. แป้นพิมพ์ (Keyboard) ไม่ตอบสนองเมื่อกดพิมพ์ ควรตรวจสอบสิ่งใดเป็นอันดับแรก (สำหรับคีย์บอร์ดแบบมีสาย)?

- ก. แบตเตอรี่หมด
- ข. สาย USB เสียบแน่นหรือไม่ และลองเปลี่ยนพอร์ต USB
- ค. ติดตั้งไดรเวอร์คีย์บอร์ด
- ง. ทำความสะอาดแป้นพิมพ์

30. หากเครื่องพิมพ์แจ้งเตือนว่า "Paper Jam" (กระดาษติด) ควรทำสิ่งใดก่อนที่จะพยายามดึงกระดาษออก?

- ก. รีเซ็ตรหัสมือถือ
- ข. ปิดเครื่องพิมพ์ก่อน แล้วค่อยดึงกระดาษออกอย่างระมัดระวัง
- ค. ดึงกระดาษออกทันทีอย่างรวดเร็ว
- ง. เปลี่ยนตลับหมึก

31. ข้อใดคือฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่แปลงกระแสไฟฟ้าจากไฟบ้านให้เป็นกระแสตรงเพื่อจ่ายไฟให้ส่วนประกอบต่างๆ ในคอมพิวเตอร์?

- ก. เมนบอร์ด (Motherboard)
- ข. หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)
- ค. แหล่งจ่ายไฟ (Power Supply Unit - PSU)
- ง. การ์ดจอ (Graphic Card)

32. หากคอมพิวเตอร์เริ่มมีอาการค้างบ่อยหลังจากใช้งานไปสักพักใหญ่ๆ และมีเสียงพัดลมดังผิดปกติ ข้อใดเป็นไปได้มากที่สุดว่าเกี่ยวข้องกับปัญหาการระบายความร้อน?

- ก. CPU มีปัญหา
- ข. RAM ไม่พอ
- ค. พัดลม CPU หรือพัดลมเคสสกปรก/ทำงานผิดปกติ
- ง. Hard Disk Drive กำลังจะเสีย

33. การถอด RAM ออกจาก Slot แล้วทำความสะอาดหน้าสัมผัสด้วยยางลบ แล้วใส่กลับเข้าไปใหม่ มักจะช่วยแก้ไขปัญหาใดได้?

- ก. Hard Disk Drive เสีย
- ข. คอมพิวเตอร์ไม่เปิดติด หรือเปิดติดแต่ไม่มีภาพ
- ค. เครื่องพิมพ์ไม่ออก
- ง. เมาส์ไม่ทำงาน

34. หากต้องการทดสอบว่าปัญหา "เปิดติดแต่ไม่มีภาพ" มาจากจอภาพเสียจริงหรือไม่ ข้อใดคือวิธีทดสอบที่เหมาะสมที่สุด?

- ก. ลองเปลี่ยนสายไฟ AC ของจอภาพ
- ข. นำจอภาพไปต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น
- ค. ถอดการ์ดจอออกจากคอมพิวเตอร์
- ง. รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์หลายๆ ครั้ง

35. การตรวจสอบ "Log Files" เช่น `dmesg` หรือ `journalctl` ในระบบปฏิบัติการ Linux มีประโยชน์อย่างมากในการวินิจฉัยปัญหาใดที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์?

- ก. ปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่าย
- ข. ปัญหาการโหลดไดรเวอร์ของอุปกรณ์ต่างๆ
- ค. ปัญหาโปรแกรมประยุกต์ล่ม
- ง. ปัญหาพื้นที่ดิสก์เต็ม

36. เมื่อ Power Supply Unit (PSU) เสียหาย อาการที่อาจเกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์คือข้อใด?

ก. เครื่องค้ำบ่อๆ

ข. จอฟ้า (BSOD) บ่อยๆ

ค. คอมพิวเตอร์ไม่เปิดติดเลย หรือเปิดติดแล้วดับทันที

ง. Hard Disk Drive ทำงานช้า

37. ข้อใดคือฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็น "สมอง" ของคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลคำสั่งและข้อมูลทั้งหมด?

ก. RAM

ข. Hard Disk Drive (HDD)

ค. CPU (Central Processing Unit)

ง. Motherboard

38. หากคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงอย่างมาก และได้ยินเสียง Hard Disk ทำงานตลอดเวลา ทั้งที่ไม่ได้เปิดโปรแกรมใดๆ ที่ใช้ Hard Disk มากมาย ข้อใดคือสิ่งแรกที่คุณควรสงสัย?

ก. RAM ไม่พอ

ข. CPU กำลังทำงานหนักมาก

ค. Hard Disk กำลังจะเสียหาย หรือมีการใช้งานที่ผิดปกติ (เช่น มัลแวร์, Windows Update Background)

ง. การ์ดจอมีปัญหา

39. ปัญหาใดที่มักเกี่ยวข้องกับการ์ดจอ (Graphic Card)?

ก. คอมพิวเตอร์บูตไม่ขึ้น

ข. จอภาพแสดงผลเป็นเส้น, สีเพี้ยน, หรือไม่มีภาพ

ค. เครื่องพิมพ์ไม่ออก

ง. เมาส์เลื่อนไม่ได้

40. การทำความสะอาดฝุ่นภายในเคสคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะบริเวณพัดลมและฮีทซิงค์ มีประโยชน์หลักเพื่อจุดประสงค์ใด?

ก. ช่วยให้คอมพิวเตอร์ทำงานเงียบขึ้น

ข. ช่วยยืดอายุการใช้งานของฮาร์ดแวร์และเพิ่มประสิทธิภาพการระบายความร้อน

ค. ป้องกันไม่ให้ไวรัสเข้าสู่ระบบ

ง. ทำให้คอมพิวเตอร์ดูสวยงาม