



แบบทดสอบ จำนวน 20 ข้อ เลือกข้อที่ถูกที่สุด

ข้อ 1 เครื่องมือใดใช้สำหรับตรวจสอบปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่ายเบื้องต้น

- ก. Disk Cleanup
- ข. Ping
- ค. Antivirus
- ง. Backup Software

ข้อ 2 ซอฟต์แวร์ใดเหมาะสมที่สุดสำหรับการควบคุมคอมพิวเตอร์จากระยะไกล

- ก. Wireshark
- ข. AnyDesk
- ค. Task Manager
- ง. Firewall

ข้อ 3 เครื่องมือใดใช้สำหรับตรวจสอบและวิเคราะห์การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

- ก. System Monitor
- ข. Multimeter
- ค. LAN Tester
- ง. Screwdriver

ข้อ 4 เครื่องมือใดใช้ในการตรวจสอบความผิดปกติของสายสัญญาณเครือข่าย

- ก. Antivirus
- ข. Disk Defragment
- ค. LAN Tester
- ง. Remote Desktop

ข้อ 5 ซอฟต์แวร์ใดมีหน้าที่หลักในการป้องกันไวรัสและมัลแวร์

- ก. Backup Software
- ข. Firewall
- ค. Antivirus
- ง. File Manager

ข้อ 6 เครื่องมือใดเหมาะสำหรับการวิเคราะห์ปริมาณข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่าย

- ก. Ping
- ข. Wireshark
- ค. AnyDesk
- ง. Disk Cleanup

ข้อ 7 เทคโนโลยีใดช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและเรียกใช้งานได้จากทุกที่

- ก. Local Storage
- ข. Cloud Computing
- ค. External Hard Disk
- ง. Flash Drive

ข้อ 8 เครื่องมือใดใช้สำหรับตรวจสอบและจัดการโปรแกรมที่กำลังทำงานอยู่ในระบบ

ก. Task Manager

ข. Antivirus

ค. LAN Tester

ง. Wireshark

ข้อ 9 เหตุใดการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมจึงสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา IT

ก. ช่วยให้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้เร็วขึ้น

ข. ลดค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์

ค. แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็ว

ง. เพิ่มจำนวนผู้ใช้งานระบบ

ข้อ 10 ข้อใดเป็นประโยชน์หลักของการใช้เทคโนโลยี Remote Support

ก. ลดจำนวนคอมพิวเตอร์ในองค์กร

ข. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต

ค. ให้บริการแก้ไขปัญหาได้จากระยะไกล

ง. ป้องกันไวรัสได้โดยตรง

ข้อ 11 ข้อใดเป็นความหมายของทักษะการสื่อสารที่ดีของเจ้าหน้าที่ IT Support

ก. การใช้ศัพท์เทคนิคให้มากที่สุด

ข. การอธิบายปัญหาให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่ายและชัดเจน

ค. การตอบคำถามผู้ใช้งานให้เร็วที่สุดโดยไม่ต้องอธิบาย

ง. การสื่อสารเฉพาะกับผู้ที่มีความรู้ด้าน IT

ข้อ 12 ข้อใดเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมเมื่อต้องให้บริการผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี

ก. ใช้คำศัพท์ทางเทคนิคขั้นสูง

ข. แสดงท่าทีไม่พอใจ

ค. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นกันเอง

ง. ให้ผู้ใช้งานแก้ปัญหาเองทั้งหมด

ข้อ 13 ข้อใดคือทักษะสำคัญที่สุดในการรับฟังปัญหาของผู้ใช้งาน

ก. การพูดแทรกบ่อย ๆ

ข. การฟังอย่างตั้งใจและไม่ขัดจังหวะ

ค. การรีบสรุปปัญหาทันที

ง. การโต้แย้งความคิดเห็นของผู้ใช้งาน

ข้อ 14 ข้อใดควรปฏิบัติเมื่อผู้ใช้งานแสดงอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจ

ก. โต้เถียงเพื่อชี้แจงเหตุผล

ข. เพิกเฉยต่อผู้ใช้งาน

ค. รับฟังอย่างสุภาพและควบคุมอารมณ์ตนเอง

ง. ตอบกลับด้วยน้ำเสียงแข็งกร้าว

ข้อ 15 ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์หลักของการบริการลูกค้าในงาน IT Support

ก. แสดงความรู้ด้านเทคนิคของเจ้าหน้าที่

- ข. แก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ
- ค. ลดจำนวนผู้ใช้งานระบบ
- ง. หลีกเลี่ยงการติดต่อกับผู้ใช้งาน

ข้อ 16 ข้อใดเป็นตัวอย่างของการตั้งคำถามที่ช่วยวิเคราะห์ปัญหาได้ดี

- ก. ระบบมีปัญหาหรือไม่
- ข. คุณทำอะไรกับระบบมาบ้าง
- ค. ปัญหาเกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อใด และเกิดบ่อยแค่ไหน
- ง. คุณรู้วิธีแก้ปัญหาหรือไม่

ข้อ 17 ข้อใดเป็นลักษณะของการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมในงาน IT Support

- ก. การใช้ภาษาสุภาพ
- ข. การอธิบายขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ
- ค. การพูดด้วยน้ำเสียงหงุดหงิด
- ง. การให้คำแนะนำอย่างใจเย็น

ข้อ 18 ข้อใดเป็นผลดีของการมีทักษะการสื่อสารที่ดี

- ก. ผู้ใช้งานเกิดความสับสน
- ข. ปัญหาได้รับการแก้ไขล่าช้า
- ค. ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจ
- ง. เพิ่มความขัดแย้งในการทำงาน

ข้อ 19 ข้อใดคือบทบาทของเจ้าหน้าที่ IT Support ในด้านการบริการลูกค้า

- ก. แก้ไขปัญหาเฉพาะด้านเทคนิคเท่านั้น
- ข. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมืออาชีพ
- ค. ปฏิเสธการให้บริการเมื่อเกิดปัญหายาก
- ง. มุ่งเน้นความเร็วโดยไม่คำนึงถึงผู้ใช้งาน

ข้อ 20 ข้อใดเป็นแนวทางที่เหมาะสมหลังจากแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานแล้ว

- ก. จบการสนทนาโดยไม่แจ้งผล
- ข. ตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วและผู้ใช้งานเข้าใจ
- ค. ปลอมให้ผู้ใช้งานตรวจสอบเอง
- ง. รีบไปให้บริการรายอื่นทันที