

# คู่มือการแก้ไขปัญหา - รุ่น dc5700

---

HP Compaq Business PCs



© Copyright 2006 Hewlett-Packard  
Development Company, L.P. ข้อมูลที่ประกอบ  
ในที่นี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบ

Microsoft และ Windows เป็นเครื่องหมายการค้า  
ของ Microsoft Corporation ในสหรัฐอเมริกา และ  
ประเทศ/พื้นที่อื่นๆ

การรับประกันของผลิตภัณฑ์และบริการของ HP จะ  
ปรากฏอยู่ในประกาศการรับประกันอย่างชัดเจนที่จัด  
ส่งให้พร้อมกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวเท่านั้น  
ข้อความในที่นี้จะไม่มีผลเป็นการรับประกันเพิ่มเติม  
ใดๆ ทั้งสิ้น HP จะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาด  
หรือการขาดหายของข้อมูลด้านเทคนิคหรือเนื้อหา  
ของเอกสารนี้

เอกสารนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลเฉพาะซึ่งได้รับการ  
คุ้มครองโดยลิขสิทธิ์ ห้ามนำเอกสารนี้ และบางส่วน  
ของเอกสารนี้ ไปทำการถ่ายเอกสาร ทำซ้ำ หรือแปล  
ไปเป็นภาษาอื่นๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Hewlett-  
Packard Company

#### **คู่มือการแก้ไขปัญหา**

HP Compaq Business PC

รุ่น dc5700

พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง (ตุลาคม 2006)

หมายเลขเอกสาร: 434205-281

## เกี่ยวกับคู่มือนี้



**คำเตือน!** ข้อความในลักษณะนี้หมายถึงการไม่ปฏิบัติตามอาจเป็นผลให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต



**ข้อควรระวัง** ข้อความในลักษณะนี้หมายถึงการไม่ปฏิบัติตามอาจเป็นผลให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์หรือสูญเสียข้อมูล



**หมายเหตุ** ข้อความที่ปรากฏในลักษณะนี้หมายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญ



# สารบัญ

## 1 คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์

HP Insight Diagnostics .....	1
การเข้าใช้ HP Insight Diagnostics .....	1
เห็น Survey .....	2
เห็น Test .....	2
เห็น Status .....	3
เห็น Log .....	3
เห็น Help .....	4
การบันทึกและการพิมพ์ข้อมูลใน HP Insight Diagnostics .....	4
การดาวน์โหลดเวอร์ชันล่าสุดของยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics .....	5
การป้องกันซอฟต์แวร์ .....	5
การกู้คืนซอฟต์แวร์ .....	5

## 2 การแก้ไขปัญหาโดยไม่ผ่านโปรแกรมวินิจฉัย

ความสะอาดและความปลอดภัย .....	7
ก่อนที่จะติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค .....	7
คำแนะนำ .....	8
การแก้ปัญหาทั่วไป .....	10
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ .....	14
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ .....	15
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ .....	18
การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมีเดีย .....	20
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล .....	22
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง .....	26
การแก้ไขปัญหาของเครื่องพิมพ์ .....	28
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเป็นพิมพ์และเมาส์ .....	29
การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ .....	31
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก .....	33
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ .....	36
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์ .....	38
การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี .....	39
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key .....	41
การแก้ไขปัญหาส่วนประกอบแผงด้านหน้า .....	42
การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต .....	43
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ .....	45
การติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า .....	46

## ภาคผนวก A ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST

รหัสตัวเลขและข้อความ POST .....	48
---------------------------------	----

การแปลความหมายของสัญญาณไฟวินิจฉัยการ POST ที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง .....	54
<b>ภาคผนวก B การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</b>	
การรีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน .....	58
การลบค่าและการรีเซ็ต CMOS .....	59
การใช้บูทลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อรีเซ็ต CMOS .....	59
การใช้ปุ่ม CMOS .....	59
<b>ภาคผนวก C ระบบป้องกันไดรฟ์ (DPS)</b>	
การเข้าใช้ DPS จากโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ .....	62
<b>ดัชนี .....</b>	<b>63</b>

# 1 คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์

## HP Insight Diagnostics



**หมายเหตุ** HP Insight Diagnostics จะรวมอยู่ในแผ่นซีดีที่จัดส่งไปพร้อมกับคอมพิวเตอร์บางรุ่น

ยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics ช่วยให้คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดค่าฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ และทำการทดสอบวินิจฉัยฮาร์ดแวร์ในระบบย่อยของคอมพิวเตอร์ ยูทิลิตี้นี้จะช่วยให้ขั้นตอนการระบุอย่างมีประสิทธิภาพ การวินิจฉัย และการแยกปัญหาฮาร์ดแวร์ กระทำได้ง่ายขึ้น

แท็บ Survey จะแสดงขึ้นเมื่อคุณเรียกใช้ยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics แท็บนี้จะแสดงการกำหนดค่าปัจจุบันของคอมพิวเตอร์ จากแท็บ Survey จะสามารถเข้าสู่ประเภทข้อมูลหลายกลุ่มเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้น แท็บอื่นๆ จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงตัวเลือกการทดสอบวินิจฉัยและผลลัพธ์การทดสอบ ข้อมูลในแต่ละหน้าจอของยูทิลิตี้จะสามารถบันทึกเป็นไฟล์ html และจัดเก็บลงในดิสเก็ตต์หรือ USB HP Drive Key ได้

ใช้ HP Insight Diagnostics เพื่อตรวจสอบว่าอุปกรณ์ทั้งหมดที่ติดตั้งในระบบคอมพิวเตอร์มีการรับรู้ภายในระบบและทำงานอย่างถูกต้อง การรันการทดสอบเป็นสิ่งที่คุณเลือกปฏิบัติได้ แต่ขอแนะนำให้คุณกระทำทุกครั้งที่ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์ใหม่

คุณควรทำการทดสอบ บันทึกผลการทดสอบ และพิมพ์ออกมาเพื่อให้มีรายงานฉบับพิมพ์พร้อมอยู่ก่อนที่จะติดต่อฝ่ายบริการสนับสนุนลูกค้า



**หมายเหตุ** HP Insight Diagnostics อาจตรวจไม่พบอุปกรณ์ของบริษัทอื่น

## การเข้าใช้ HP Insight Diagnostics

คุณต้องบูต แผ่นซีดี *Documentation and Diagnostics* ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ เพื่อเข้าใช้งาน HP Insight Diagnostics

1. ขณะที่คอมพิวเตอร์เปิดอยู่ให้ใส่ แผ่นซีดี *Documentation and Diagnostics* ลงในไดรฟ์ออปติคัลของคอมพิวเตอร์
2. ปิดระบบปฏิบัติการและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
3. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบจะบูตจากแผ่นซีดี



**หมายเหตุ** หากระบบไม่บูตจากแผ่นซีดีในไดรฟ์ออปติคัล ท่านอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนลำดับการบูตในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) เพื่อให้ระบบพยายามบูตจากไดรฟ์ออปติคัลก่อนบูตจากฮาร์ดไดรฟ์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) ใน แผ่นซีดี *Documentation and Diagnostics*

คุณยังสามารถเปลี่ยนลำดับการบูตเครื่องเพื่อให้ระบบบูตไปที่ไดรฟ์ออปติคัลในแต่ละครั้งได้ด้วยการกดปุ่ม F9 เมื่อเริ่มต้น

4. เลือกภาษาที่เหมาะสม และคลิก **Continue**



**หมายเหตุ** ขอแนะนำให้คุณยอมรับเป็นพิมพ์ตามที่กำหนดเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับภาษาของคุณ เว้นแต่คุณจะต้องการทดสอบเป็นพิมพ์เฉพาะ

5. ในหน้า ข้อตกลงเรื่องการอนุญาตใช้สำหรับผู้ผู้ใช้ คลิกที่ **Agree** หากคุณยินยอมในเงื่อนไข ยุติลิตี HP Insight Diagnostics จะถูกเรียกทำงานพร้อมกับมีแท็บ Survey แสดงขึ้น

## แท็บ Survey

แท็บ **Survey** จะแสดงข้อมูลการกำหนดค่าสำคัญของระบบ

ในส่วน **View level** คุณสามารถเลือกมุมมอง **Summary** เพื่อดูข้อมูลการกำหนดค่าบางอย่าง หรือเลือกมุมมอง **Advanced** เพื่อดูข้อมูลทั้งหมดในประเภทที่เลือก

ในส่วน **Category** คุณสามารถเลือกให้แสดงผลข้อมูลต่อไปนี้:

**All** - แสดงรายการประเภทข้อมูลหลายกลุ่มเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้น

**Overview** - แสดงรายการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของคุณ

**สถาปัตยกรรม** - ให้ข้อมูล BIOS ระบบ และอุปกรณ์ PCI

**Asset Control** - แสดงชื่อผลิตภัณฑ์ แท็กสินทรัพย์ หมายเลขซีเรียลระบบ และข้อมูลโปรเซสเซอร์

**Communication** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าพอร์ตนาน (LPT) และพอร์ตอนุกรม (COM) ของคอมพิวเตอร์ รวมถึงข้อมูลเน็ตเวิร์กคอนโทรลเลอร์ และ USB

**Graphics** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับคอนโทรลเลอร์แสดงผลกราฟิกของคอมพิวเตอร์

**Input Devices** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแป้นพิมพ์ เมาส์ และอุปกรณ์อินพุตอื่นๆ

**Memory** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยความจำในคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงสลอตหน่วยความจำบนเมนบอร์ดและโมดูลหน่วยความจำที่ติดตั้ง

**Miscellaneous** - แสดงข้อมูลรุ่นของ HP Insight Diagnostics ข้อมูลหน่วยความจำการกำหนดค่าคอมพิวเตอร์ (CMOS) ข้อมูลเมนบอร์ด และข้อมูล BIOS การจัดการระบบ

**Storage** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสื่อจัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงดิสก์ทั้งหมดที่ติดตั้ง ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ และไดรฟ์ฮาร์ดดิสก์

**System** - แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรุ่นของคอมพิวเตอร์ โปรเซสเซอร์ โครงสร้าง และ BIOS รวมถึงลำโพงภายในและข้อมูลบัส PCI

## แท็บ Test

แท็บ Test ช่วยให้คุณสามารถเลือกทดสอบส่วนต่างๆ ของระบบได้ อีกทั้งสามารถเลือกประเภทและโหมดของการทดสอบได้

โหมดการทดสอบมีให้เลือกสองโหมดคือ:

- **Quick Test** - แสดงสคริปต์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อมีการทดสอบตัวอย่างของส่วนประกอบฮาร์ดแวร์แต่ละชิ้น และไม่ต้องมีการแทรกแซงจากผู้ใช้ ไม่ว่าในโหมด Unattended หรือ Interactive
- **Complete Test** - แสดงสคริปต์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยที่ส่วนประกอบฮาร์ดแวร์แต่ละชิ้นจะถูกทดสอบอย่างเต็มที่ ยังมีการทดสอบอีกหลายแบบให้เลือกได้ในโหมด Interactive แต่จำเป็นต้องได้รับการแทรกแซงจากผู้ใช้
- **Custom Test** - ให้ความยืดหยุ่นมากที่สุดสำหรับการควบคุมการทดสอบระบบ โหมด Custom Test ช่วยให้คุณสามารถเลือกอุปกรณ์ การทดสอบ และพารามิเตอร์การทดสอบที่จะใช้ ได้เป็นการเฉพาะ



โหมดการทดสอบมีให้เลือกสองโหมดสำหรับการทดสอบแต่ละประเภท:

- **Interactive Mode** – ให้การควบคุมขั้นตอนการทดสอบได้สูงสุด ซอฟต์แวร์วินิจฉัยจะให้คุณป้อนข้อมูลระหว่างการทดสอบที่ต้องการการตอบสนองจากคุณ คุณยังสามารถตรวจสอบได้ว่าการทดสอบนั้นผ่านหรือไม่ผ่าน
- **Unattended Mode** - ไม่แสดงการแจ้งและไม่ต้องการข้อมูลจากคุณ ในกรณีที่พบข้อผิดพลาด จะปรากฏข้อความระบบถึงข้อผิดพลาดหลังจากที่การทดสอบเสร็จสิ้นลง

ในการเริ่มต้นการทดสอบ:

1. เลือกแท็บ **Test**
2. เลือกแท็บชนิดของการทดสอบที่คุณต้องการรัน: **Quick**, **Complete** หรือ **Custom**
3. เลือก **Test Mode: Interactive** หรือ **Unattended**
4. เลือกวิธีการสั่งการทดสอบที่คุณต้องการ โดยมีแบบ **Number of Loops** หรือ **Total Test Time** เมื่อเลือกรันการทดสอบตามลำดับการวนที่ระบุ ให้ป้อนจำนวนการวนที่จะดำเนินการ หากคุณต้องการให้การวินิจฉัยทดสอบตามเวลาที่ระบุ ให้ป้อนจำนวนเวลาเป็นนาที
5. หากคุณเลือกทำการทดสอบแบบ **Quick Test** หรือ **Complete Test** ให้เลือกอุปกรณ์ที่ต้องการทดสอบจากรายการดรอปดาวน์ หากคุณเลือกทำการทดสอบแบบ **Custom Test** ให้คลิกปุ่ม **Expand** และเลือกอุปกรณ์ที่ต้องการทดสอบ หรือคลิกปุ่ม **Check All** เพื่อเลือกอุปกรณ์ทั้งหมด
6. คลิกปุ่ม **Begin Testing** ที่มุมขวากลางของหน้าจอเพื่อเริ่มต้นการทดสอบ แท็บ **Status** ซึ่งช่วยให้คุณตรวจสอบความคืบหน้าของการทดสอบ จะแสดงขึ้นโดยอัตโนมัติระหว่างขั้นตอนการทดสอบ เมื่อการทดสอบเสร็จสิ้น แท็บ **Status** จะแสดงว่าอุปกรณ์ผ่านหรือไม่ผ่าน
7. หากตรวจพบข้อผิดพลาด ให้ไปที่แท็บ **Log** และคลิกที่ **Error Log** เพื่อแสดงข้อมูลเพิ่มเติมโดยละเอียดและมาตรการที่แนะนำ

## แท็บ Status

แท็บ **Status** จะแสดงสถานะของการทดสอบที่เลือก ประเภทของการทดสอบที่ดำเนินการ (**Quick**, **Complete** หรือ **Custom**) จะแสดงขึ้นเช่นกัน แถบความคืบหน้าหลักจะแสดงเปอร์เซ็นต์ที่สำเร็จของชุดการทดสอบปัจจุบัน ขณะที่อยู่ระหว่างการทดสอบ ปุ่ม **Cancel Testing** จะแสดงขึ้นเพื่อให้ใช้ในกรณีที่คุณต้องการยกเลิกการทดสอบ

หลังจากทดสอบเสร็จสิ้น ปุ่ม **Cancel Testing** จะถูกแทนที่ด้วยปุ่ม **Retest** ปุ่ม **Retest** จะทดสอบชุดการทดสอบล่าสุดอีกครั้ง วิธีนี้ช่วยให้คุณทำการทดสอบซ้ำโดยไม่ต้องป้อนข้อมูลอีกครั้งในแท็บ **Test**

แท็บ **Status** ยังจะแสดง:

- อุปกรณ์ที่ถูกทดสอบ
- สถานะของการทดสอบ (กำลังทดสอบ ผ่านหรือไม่ผ่าน) ของแต่ละอุปกรณ์ที่ทำการทดสอบ
- ความคืบหน้าโดยรวมของการทดสอบสำหรับทุกอุปกรณ์ที่กำลังทำการทดสอบ
- ความคืบหน้าของการทดสอบสำหรับแต่ละอุปกรณ์ที่กำลังทำการทดสอบ
- เวลาทดสอบที่ใช้สำหรับแต่ละอุปกรณ์ที่กำลังทำการทดสอบ

## แท็บ Log

แท็บ **Log** มีแท็บ **Test Log** และแท็บ **Error Log** อยู่ภายใน

**Test Log** จะแสดงการทดสอบทั้งหมดที่ดำเนินการไปแล้ว จำนวนครั้งของการดำเนินการ จำนวนครั้งที่การทดสอบล้มเหลว และเวลาที่ใช้ในการทดสอบแต่ละครั้งจนเสร็จสิ้น ปุ่ม **Clear Test Log** จะลบเนื้อหาทั้งหมดของ **Test Log**

**Error Log** จะแสดงการทดสอบของอุปกรณ์ที่ล้มเหลวระหว่างการทดสอบวินิจฉัย และรวมถึงข้อมูลคอลัมน์ต่อไปนี้

- ส่วน **Device** จะแสดงอุปกรณ์ที่ทำการทดสอบแล้ว
- ส่วน **Test** จะแสดงประเภทของการทดสอบที่ใช้
- ส่วน **Description** จะแสดงรายละเอียดข้อผิดพลาดที่พบในการทดสอบวินิจฉัย
- **Recommended Repair** คือการแก้ไขที่แนะนำ ซึ่งควรดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์ล้มเหลว
- **Failed Count** คือจำนวนครั้งที่อุปกรณ์ไม่ผ่านการทดสอบ
- **Error Code** แจ้งรหัสตัวเลขของความล้มเหลว รหัสข้อผิดพลาดมีระบุไว้ในแท็บ Help

ปุ่ม **Clear Error Log** จะลบเนื้อหาทั้งหมดของ Error Log

## แท็บ Help

แท็บ Help จะมีทั้งแท็บ **HP Insight Diagnostics** แท็บ **Error Codes** และแท็บ **Test Components**

แท็บ **HP Insight Diagnostics** ประกอบด้วยหัวข้อความช่วยเหลือ รวมทั้งคุณสมบัติในการค้นหาและดัชนี

แท็บ **Error Codes** จะให้ข้อมูลรายละเอียดของรหัสข้อผิดพลาดที่แสดงเป็นตัวเลขแต่ละรหัสที่อาจปรากฏในแท็บ **Error Log** บนแท็บ **Log** รหัสแต่ละตัวมี **Message** แสดงข้อผิดพลาดที่ตรงกันและ **Recommended Repair** หรือสิ่งที่ควรทำที่อาจช่วยแก้ปัญหา สำหรับการค้นหาคำอธิบายรหัสข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็ว ให้ป้อนรหัสในกล่องที่ด้านบนของแท็บ และคลิกปุ่ม **Find Error Codes**

แท็บ **Test Components** จะแสดงข้อมูลระดับล่างของการทดสอบที่กำลังทำอยู่

## การบันทึกและการพิมพ์ข้อมูลใน HP Insight Diagnostics

คุณสามารถบันทึกข้อมูลที่แสดงในแท็บ **HP Insight Diagnostics Survey** และแท็บ **Log** ลงในแผ่นดิสเก็ตต์หรืออุปกรณ์ **USB 2.0 HP Drive Key (64MB หรือสูงกว่า)** คุณไม่สามารถบันทึกลงในฮาร์ดไดรฟ์ ระบบจะสร้างไฟล์ **html** โดยอัตโนมัติ ซึ่งจะมีลักษณะเหมือนกับข้อมูลที่แสดงที่หน้าจอ

1. ใส่แผ่นดิสเก็ตต์ หรืออุปกรณ์ **USB 2.0 HP Drive Key** (ความจุต้องมากกว่า 64MB) ไม่สนับสนุนอุปกรณ์ **USB 1.0 Drive Keys**
2. คลิก **Save** ที่มุมขวาล่างของหน้าจอ
3. เลือก **Save to the floppy** หรือ **Save to USB key**
4. ป้อนชื่อไฟล์ในกล่อง **File Name** และคลิกปุ่ม **Save** ไฟล์ **html** จะถูกบันทึกในแผ่นดิสเก็ตต์ที่ใส่ไว้หรืออุปกรณ์ **USB HP Drive Key**



**หมายเหตุ** ห้ามดึงแผ่นดิสเก็ตต์หรือ USB คีย์ออกจนกว่าคุณจะเห็นข้อความที่แจ้งว่า ไฟล์ **html** ถูกเขียนลงไปทีละอันแล้ว

5. พิมพ์ข้อมูลจากอุปกรณ์สื่อจัดเก็บที่ใช้บันทึกไฟล์นั้น



**หมายเหตุ** หากต้องการออกจากยูทิลิตี้ **HP Insight Diagnostics** คลิกที่ปุ่ม **Exit Diagnostics** ตรงมุมซ้ายล่างของหน้าจอ ก่อนดึง **แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics** ออกจากไดรฟ์ออพติคัล

## การดาวน์โหลดเวอร์ชันล่าสุดของยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics

1. ไปที่ <http://www.hp.com>
2. คลิกที่ลิงค์ **Software & Driver Downloads**
3. ป้อนหมายเลขผลิตภัณฑ์ (ตัวอย่างเช่น dc5700) ลงในกล่องข้อความและกดปุ่ม **Enter**
4. เลือกรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ
5. เลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
6. คลิกที่ลิงค์ **Diagnostic**
7. คลิกที่ **HP Insight Diagnostics Offline Edition**
8. เลือกภาษาและคลิก **Download**



**หมายเหตุ** การดาวน์โหลดจะรวมคำแนะนำวิธีการสร้างซีดีที่สามารถบูตได้ไว้ด้วย

## การป้องกันซอฟต์แวร์

ในการป้องกันความเสียหายหรือการสูญหายของซอฟต์แวร์ คุณควรเก็บรักษาสำเนาของไฟล์ระบบ แอปพลิเคชัน และไฟล์ที่เกี่ยวข้องที่เก็บไว้ในฮาร์ดไดรฟ์ทั้งหมดไว้ โปรดดูเอกสารของระบบปฏิบัติการหรือยูทิลิตี้สำรองข้อมูล เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการสำรองไฟล์ข้อมูล

## การกู้คืนซอฟต์แวร์

HP Backup and Recovery Manager เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ได้ง่าย และมีประโยชน์ แอปพลิเคชันนี้ถูกโหลดมาไว้บนแต่ละระบบไว้แล้วล่วงหน้า และอนุญาตให้คุณ:

- สร้างจุดการกู้คืนเพื่อสำรองข้อมูลทั้งหมดแบบสะสม
- สำรองข้อมูลที่อยู่บนทั้งฮาร์ดไดรฟ์ไว้ในแหล่งจัดเก็บเดียว
- สำรองข้อมูลแต่ละไฟล์

คุณสามารถกำหนดเวลาให้เครื่องทำการสำรองข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ หรือเลือกทำการสำรองด้วยตัวคุณเอง การกู้คืนข้อมูลอาจทำจาก Recovery Partition บนฮาร์ดไดรฟ์หรือจากชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน ชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนรวมแผ่นซีดี *Restore Plus!* ระบบปฏิบัติการ Microsoft และแผ่นซีดีซอฟต์แวร์เพิ่มเติม



**หมายเหตุ** HP ขอแนะนำให้คุณสร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนทันทีหลังจากใช้คอมพิวเตอร์ และกำหนดเวลาสำรองข้อมูลแบบ Recovery Point โดยอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ

HP Backup and Recovery Manager มาพร้อมกับวิธีการกู้คืนข้อมูลพื้นฐานสองวิธี อันได้แก่ วิธีแรกคือการกู้คืนไฟล์และโฟลเดอร์ วิธีนี้ทำงานใน Windows วิธีที่สองคือการกู้คืนจากเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งต้องทำควบคู่กับการรีบูตเครื่องไปที่ Recovery Partition หรือรีบูตเครื่องจากชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน ในการรีบูตเครื่องให้มาที่ Recovery Partition ให้กด F11 ขณะเปิดเครื่องเมื่อคุณเห็นข้อความ "Press F11 for Emergency Recovery"



**หมายเหตุ** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ HP Backup and Recovery Manager โปรดดูที่ *คู่มือผู้ใช้ตัวจัดการการสำรองและการเรียกข้อมูลคืน* ด้วยการเลือก **Start > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual**



## 2 การแก้ไขปัญหาโดยไม่ผ่านโปรแกรมวินิจฉัย

บทนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการระบุและการแก้ไขปัญหาที่ไม่ร้ายแรง เช่น ปัญหาที่เกี่ยวกับดิสก์ไดรฟ์ ฮาร์ดไดรฟ์ ไดรฟ์ออปติคัล กราฟิก หน่วยความจำ และซอฟต์แวร์ หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรดอ้างอิงตารางในบทนี้เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นไปได้และวิธีแก้ไขที่แนะนำ



**หมายเหตุ** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่อาจปรากฏบนหน้าจอระหว่างการทดสอบเริ่มทำงานด้วยตนเอง (Power On Self Test vendash POST) โปรดดูที่ภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST](#)

### ความสะอาดและความปลอดภัย



**คำเตือน!** การใช้คอมพิวเตอร์อย่างผิดวิธีหรือการติดตั้งในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดปัญหาการใช้งาน ไม่สะดวกหรือเป็นอันตรายร้ายแรงได้ โปรดดูหัวข้อ *คู่มือเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกสบาย* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics* และเลือกดูจากเว็บไซต์ที่ <http://www.hp.com/ergo> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกพื้นที่ทำงานและการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย อุปกรณ์นี้ผ่านการทดสอบแล้วและพบว่าตรงตามข้อกำหนดสำหรับอุปกรณ์ดิจิทัล คลาส B ตามข้อ 15 ของกฎ FCC สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ *ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและข้อบังคับต่างๆ* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

### ก่อนที่จะติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ลองใช้วิธีแก้ไขต่อไปนี้เพื่อแยกปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการสนับสนุนด้านเทคนิค

- การรันยูทิลิตี้การวินิจฉัยปัญหา โปรดดูที่บทที่ 1 [คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- รันการทดสอบระบบป้องกันไดรฟ์ (Drive Protection System - DPS) ในโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*
- ตรวจสอบไฟสถานะเปิดเครื่องที่ด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดูว่าไฟกะพริบเป็นสีแดงหรือไม่ ไฟที่กะพริบคือรหัสข้อผิดพลาดที่จะช่วยคุณวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST](#)
- หากหน้าจอว่างเปล่าปรากฏ ให้เสียบปลั๊กของจอภาพลงในพอร์ตวิดีโอพอร์ตอื่นบนคอมพิวเตอร์หากมีพอร์ตนั้นอยู่ หรือเปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณแน่ใจว่าทำงานเป็นปกติ
- หากคุณทำงานบนระบบเน็ตเวิร์ก ให้เสียบคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งพร้อมสายเคเบิลสายอื่นลงในระบบการเชื่อมต่อของเน็ตเวิร์ก ปัญหาอาจอยู่ที่ปลั๊กหรือสายเคเบิลของระบบเน็ตเวิร์ก
- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ลงไป ให้ถอดฮาร์ดแวร์นั้นออก และดูว่าคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่
- หากคุณเพิ่งติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ลงไป ให้ลบซอฟต์แวร์นั้นออกจากเครื่อง และดูว่าคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่

- บูตคอมพิวเตอร์มาที่ Safe Mode เพื่อดูว่าคอมพิวเตอร์จะบูตขึ้นมาหรือไม่ หากไม่ได้ โหลดไดรเวอร์ทั้งหมด เมื่อบูตระบบปฏิบัติการ ให้ใช้ “Last Known Configuration”
- โปรดติดตั้งฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคทางออนไลน์ได้ที่ <http://www.hp.com/support>
- โปรดดูหัวข้อ [คำแนะนำ](#) ในคู่มือนี้

HP Instant Support Professional Edition ได้จัดเตรียมการวินิจฉัยเพื่อการแก้ปัญหาไว้ให้กับคุณเพื่อช่วยให้คุณแก้ปัญหาแบบออนไลน์ หากคุณต้องการติดต่อบริการสนับสนุนของ HP ให้ใช้คุณสมบัติการสนทนาออนไลน์ของ HP Instant Support Professional Edition โดยเข้าใช้งาน HP Instant Support Professional Edition ได้ที่: <http://www.hp.com/go/ispe>

เชื่อมต่อเข้าสู่ Business Support Center (BSC) ที่ <http://www.hp.com/go/bizsupport> เพื่อดูข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับการสนับสนุนแบบออนไลน์ ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์ การแจ้งเตือนล่วงหน้า และชุมชนผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญของ HP ทั่วโลก

หากคุณจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรติดต่อ
- จดซีเรียลนัมเบอร์ของคอมพิวเตอร์และเลขที่ ID ของผลิตภัณฑ์ และซีเรียลนัมเบอร์ของจอภาพ ก่อนที่จะโทรศัพท์
- เวลาที่ใช้แก้ปัญหาร่วมกับช่างเทคนิค
- ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งเพิ่มลงในระบบออกไปก่อน
- ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งออกไปก่อน
- เรียกคืนระบบไปที่ Recovery Point ซึ่งสร้างไว้ใน HP Backup and Recovery Manager หรือรีนแผ่นซีดี *Restore Plus!* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ HP Backup and Recovery Manager โปรดดูที่ *คู่มือผู้ใช้ตัวจัดการการสำรองและการเรียกข้อมูลคืน* ด้วยการเลือก **Start > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager Manual**



**ข้อควรระวัง** การรีนซีดี *Restore Plus!* แผ่นซีดีจะลบข้อมูลทั้งหมดที่อยู่บนฮาร์ดไดรฟ์



**หมายเหตุ** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการขายและการเพิ่มการรับประกัน (Care Packs) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตในพื้นที่ของคุณ

## คำแนะนำ

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อ:

- ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์และจอภาพต่อเข้ากับเต้าเสียบที่มีกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้องสำหรับพื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ (115V หรือ 230V)
- ตรวจสอบว่า ได้เปิดคอมพิวเตอร์แล้วและไฟเพาเวอร์สีเขียวติดสว่าง
- ตรวจสอบว่า ได้เปิดจอภาพแล้วและไฟจอภาพสีเขียวติดสว่าง
- ตรวจสอบไฟสถานะเปิดเครื่องที่ด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดูว่าไฟกะพริบเป็นสีแดงหรือไม่ ไฟที่กะพริบคือรหัสข้อผิดพลาดที่จะช่วยคุณวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST](#)
- ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง

- กดปุ่มใดปุ่มหนึ่งค้างไว้ หากระบบส่งเสียงบี๊ป แสดงว่าเป็นพิมพ์ทำงานตามปกติ
- ตรวจสอบว่าจุดเชื่อมต่อสายเคเบิลทั้งหมดไม่หลุดหลวมหรือเชื่อมต่อไม่ถูกต้อง
- เรียกใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการกดปุ่มใดก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเพาเวอร์ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในโหมดพักการใช้งาน ให้ปิดเครื่องโดยใช้วิธีกดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้อย่างน้อย 4 วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้งเพื่อรีเซ็ตคอมพิวเตอร์ หากระบบค้างไม่ยอมปิด ให้ถอดปลั๊ก รอประมาณ 1-2 วินาที และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ต หากว่ามีการกำหนดให้เครื่องเริ่มต้นการทำงานโดยอัตโนมัติไว้ในโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หลังจากไฟฟ้าดับ หากคอมพิวเตอร์ไม่เริ่มการทำงานใหม่อีกครั้ง ให้กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อเริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์
- ตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งการ์ดเอ็กซ์เพนชันหรืออุปกรณ์เสริมที่ไม่ใช่แบบ Plug and Play โปรดดูคำแนะนำใน [การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์](#)
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
- ย้ายสื่อที่ใช้บูตระบบทั้งหมด (แผ่นดิสก์ ซีดีหรืออุปกรณ์ USB) ออกจากระบบก่อนเปิดเครื่อง
- หากคุณได้ติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ
- หากระบบมีอุปกรณ์แหล่งสัญญาณภาพหลายตัว (อะแดปเตอร์ภายใน, PCI หรือ PCI-Express) ติดตั้งอยู่ (วิธีโอแบบติดตั้งภายในมีในบางรุ่นเท่านั้น) และมีจอภาพเพียงเครื่องเดียว จอภาพดังกล่าวจะต้องต่อเข้ากับช่องเสียบจอภาพบนแหล่งสัญญาณภาพที่คุณเลือกเป็นอะแดปเตอร์ VGA หลัก ในระหว่างการบูตเครื่อง ช่องเสียบจอภาพอื่นจะถูกปิด และหากต่อจอภาพเข้ากับพอร์ตเหล่านี้ จอภาพจะไม่ทำงาน คุณสามารถเลือกแหล่งสัญญาณภาพที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับแหล่งสัญญาณ VGA ได้ในโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์



**ข้อควรระวัง** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา คุณต้องถอดสายไฟออกจากเต้าเสียบก่อนที่จะเปิดฝาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อป้องกันความเสียหายกับเมนบอร์ดหรือส่วนประกอบภายในเครื่อง

# การแก้ปัญหาทั่วไป

คุณสามารถแก้ไขปัญหาทั่วไปตามทีอธิบายไว้ในหัวข้อนี้ได้อย่างง่ายดาย หากปัญหายังคงอยู่และคุณไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือหากคุณ ไม่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง โปรดติดต่อผู้ชายหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต



**คำเตือน!** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อต และ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ถอดปลั๊กไฟแล้ว และปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นก่อนจะสัมผัส


ให้มองไปที่ไฟ LED ในเมนบอร์ด ในกรณีที่ไฟ LED สว่าง แสดงว่าเมนบอร์ดยังคงมีกระแสไฟอยู่ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และถอดปลั๊กออกก่อนจะดำเนินการต่อ

## ตาราง 2-1 การแก้ปัญหาทั่วไป


### คอมพิวเตอร์ค้างและไม่ยอมปิดลงเมื่อกดปุ่มเพาเวอร์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบควบคุมสวิตช์เพาเวอร์ด้วยซอฟต์แวร์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"><li>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 4 วินาที จนกระทั่งเครื่องคอมพิวเตอร์ปิดลง</li><li>ถอดสายไฟออกจากเต้ารับไฟฟ้า</li></ol>

### คอมพิวเตอร์ไม่สนองตอบกับแป้นพิมพ์หรือเมาส์ USB

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด <b>สแตนด์บาย</b>	ในการออกจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> ให้กดปุ่มเพาเวอร์
	 <b>ข้อควรระวัง</b> เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ
ระบบค้าง	รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

### เครื่องคอมพิวเตอร์แสดงวันที่และเวลาไม่ถูกต้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock)	ขั้นแรก ให้รีเซ็ตวันที่และเวลาที่ <b>Control Panel</b> (หรืออาจใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่ออัปเดตวันที่และเวลาของ RTC) หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู <i>คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์</i> ใน <i>แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i> เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ขายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC
 <b>หมายเหตุ</b> การเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์เข้ากับเต้ารับไฟฟ้าจะช่วยยืดอายุการใช้งานของแบตเตอรี่ RTC	

### เคอร์เซอร์ไม่เคลื่อนไหวเมื่อใช้ปุ่ม ลูคเกอร์ บนแป้นพิมพ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ปุ่ม Num Lock อาจอยู่ในสถานะใช้งาน	กดปุ่ม Num Lock ไฟสถานะ Num Lock ไม่ควรจะเปิดอยู่หากคุณต้องการใช้ปุ่ม ลูคเกอร์ สามารถเปิด (หรือปิดการใช้งาน) ปุ่ม Num Lock ได้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์




## ตาราง 2-1 การแก้ปัญหาทั่วไป (ต่อ)

### ไม่มีเสียงหรือระดับเสียงเบามาก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระดับเสียงของเครื่องอาจถูกตั้งให้เบาหรือปิดเสียง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบการตั้งค่า F10 BIOS เพื่อให้แน่ใจได้ว่าลำโพงภายในเครื่องไม่ได้ปิดเสียงไว้ (การตั้งค่านี้จะไม่มีผลกับลำโพงภายนอก)</li><li>2. ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ลำโพงภายนอกได้เชื่อมต่อไว้ถูกต้องหรือไม่ และเปิดเครื่องและตั้งค่าระดับเสียงของลำโพงได้อย่างถูกต้อง</li><li>3. ใช้ตัวควบคุมเสียงที่มีอยู่ในระบบปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่าลำโพงไม่ได้ถูกปิดเสียง หรือเพิ่มระดับเสียง</li></ol>
อาจต่อสายอุปกรณ์เสียงเข้ากับแจ๊คที่อยู่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์ผิดอัน หรือสายแจ๊คถูกปรับให้ทำงานในฟังก์ชันที่ต่างออกไป	ดูให้แน่ใจว่า ได้ต่ออุปกรณ์เข้ากับแจ๊คที่ถูกต้องที่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์ ถ้าใช้แจ๊คที่ถูกต้องแล้วยังคงมีปัญหาอยู่ แสดงว่า แจ๊คอาจถูกปรับเพื่อใหทำงานในฟังก์ชันที่ต่างจากฟังก์ชันเริ่มต้น เปิดแผงควบคุม Realtek โดยการคลิกที่ไอคอน Realtek HD Audio Manager ในสถานะงานหรือรายการ Realtek ในแผงควบคุมของระบบปฏิบัติการและตั้งค่าแจ๊คให้ทำงานในฟังก์ชันที่ต้องการ

### มีการทำงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์มีอุณหภูมิสูง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ดูให้แน่ใจว่าช่องระบายอากาศไม่ถูกปิดกั้น เว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว) ทุกด้านที่มีทางระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์และด้านบนของจอภาพเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก</li><li>2. ตรวจสอบว่าพัดลมถูกเชื่อมต่อและทำงานอย่างถูกต้อง (พัดลมบางตัวทำงานเมื่อจำเป็นเท่านั้น)</li><li>3. ตรวจสอบว่าตัวระบายความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกติดตั้งอย่างถูกต้อง</li></ol>
ฮาร์ดไดรฟ์เต็ม	ถ่ายโอนข้อมูลจากฮาร์ดไดรฟ์ เพื่อเพิ่มพื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์
หน่วยความจำเหลือน้อย	เพิ่มหน่วยความจำ
ข้อมูลบนฮาร์ด ไดรฟ์กระจัดกระจาย	ดีแฟรกฮาร์ด ไดรฟ์
โปรแกรมที่เรียกใช้งานก่อนหน้านี้ไม่ปล่อยหน่วยความจำที่สำรองไว้กลับคืนสู่ระบบ	เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
มีไวรัสบนฮาร์ดไดรฟ์	รันโปรแกรมป้องกันไวรัส
รันแอปพลิเคชันมากเกินไป	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ปิดแอปพลิเคชันที่ไม่จำเป็นเพื่อเพิ่มหน่วยความจำ บางโปรแกรมรันในพื้นที่หลังและสามารถปิดโดยการคลิกขวาที่ไอคอนที่เกี่ยวข้องในสถานะงาน ในการป้องกันไม่ให้โปรแกรมเหล่านี้เปิดขึ้นมาตั้งแต่การเริ่มต้นระบบ ให้ไปที่ <b>Start &gt; Run</b> และพิมพ์ <code>msconfig</code> ที่แถบ <b>Startup</b> ของ System Configuration Utility ให้เอาเครื่องหมายถูกออกจากโปรแกรมที่คุณไม่ต้องการให้เปิดโดยอัตโนมัติ</li></ol> <p> <b>ข้อควรระวัง</b> ห้ามป้องกันการเปิดโปรแกรมที่จำเป็นต่อระบบปฏิบัติการเพื่อการเริ่มต้นระบบที่เหมาะสม</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. เพิ่มหน่วยความจำ</li></ol>

## ตาราง 2-1 การแก้ไขปัญหาทั่วไป (ต่อ)

### มีการทำงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์บางประเภท โดยเฉพาะเกมส์ จะใช้ระบบย่อยการแสดงผลกราฟิกในระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ให้ลดความละเอียดการแสดงผลสำหรับแอปพลิเคชันปัจจุบันหรือศึกษาจากเอกสารประกอบที่จัดส่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชันนั้นเพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยการปรับค่าพารามิเตอร์ในแอปพลิเคชัน</li><li>2. เพิ่มหน่วยความจำ</li><li>3. อัปเดตไดรเวอร์การ์ดกราฟิก</li></ol>
ไม่ทราบสาเหตุ	เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่

### เครื่องปิดเองโดยอัตโนมัติและไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 2 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และมีสัญญาณเสียง 2 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบป้องกันความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกเปิดใช้งาน: พัดลมอาจถูกปิดกั้นหรือไม่ทำงาน หรือ ตัวระบายความร้อน/พัดลมไม่ได้เชื่อมต่อกับโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน</li><li>2. เปิดฝาคออบ กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่าได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่</li><li>3. หากต่อพัดลมแล้วแต่พัดลมไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม</li><li>4. ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต</li></ol>

### ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และไฟแสดงสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่กะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่สามารถเริ่มต้นการทำงานของระบบ	กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติดังนี้: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกกระดุมแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ บางรุ่นอาจอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ต้องการ การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่</li><li>2. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันที่ละชิ้นจนกว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดจะสว่าง</li><li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol> หรือ กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์ไม่เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติดังนี้: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เสียบปลั๊กเข้ากับตัวรับไฟฟ้าอย่างถูกต้อง</li><li>2. เปิดฝาคออบ แล้วตรวจสอบว่าตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์เชื่อม ต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง</li><li>3. ตรวจสอบว่าสายแหล่งจ่ายไฟทั้ง 2 สายเชื่อมต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง</li></ol>

## ตาราง 2-1 การแก้ปัญหาทั่วไป (ต่อ)

ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และไฟแสดงสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่กะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	4. ตรวจสอบไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดสว่างหรือไม่ ถ้าไฟสว่าง ให้เปลี่ยนตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์
	5. ถ้าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดดับ ให้เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ
	6. เปลี่ยนเมนบอร์ด

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟที่พบบ่อย

## ตาราง 2-2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ

### แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงานในบางครั้ง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของโครงการ (บางรุ่น) ไม่อยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ต้องการ (115V หรือ 230V)	เลือกระดับแรงดันไฟฟ้ากระแสสลับที่ถูกต้องโดยใช้สวิตช์เลือก
แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงานเนื่องจากมีข้อขัดข้องภายใน	ติดต่อผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต เพื่อเปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ

เครื่องปิดเองโดยอัตโนมัติและไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 2 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และมีสัญญาณเสียง 2 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากตั้งติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบป้องกันความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกเปิดใช้งาน: พัดลมอาจถูกปิดกั้นหรือไม่ทำงาน หรือ ตัวระบายความร้อน/พัดลมไม่ได้เชื่อมต่อกับโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศ ไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน</li><li>เปิดฝาดูรอบ กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่า ได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่</li><li>หากต่อพัดลมแล้วแต่พัดลมไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม</li><li>ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต</li></ol>

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 4 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 4 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากตั้งติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงาน (แหล่งจ่ายไฟโอเวอร์โหลด)	<ol style="list-style-type: none"><li>ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ (ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ต้องการ การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่</li><li>เปิดฝาดูรอบ แล้วตรวจสอบว่าสายเคเบิลของแหล่งจ่ายไฟแบบ 4 หรือ 6 สาย เชื่อมต่อเข้ากับช่องเสียบบนเมนบอร์ดแล้ว</li><li>ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหานี้หรือไม่ โดยถอดอุปกรณ์ทั้งหมดที่เชื่อมต่ออยู่ (เช่น ฮาร์ดไดรฟ์ ดิสก์เก็ตไดรฟ์ หรือไดรฟ์ฟลอปปีดิสก์ และการ์ดเอ็กซ์เทนชัน) เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์เข้าสู่ POST ให้ปิดเครื่อง แล้วต่ออุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น และทำตามขั้นตอนดังกล่าวซ้ำอีกครั้งจนกว่าเครื่องจะไม่ทำงาน เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เป็นสาเหตุให้เครื่องไม่ทำงาน ต่ออุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ทั้งหมดทำงานเป็นปกติ</li><li>เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ</li><li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์

ตารางต่อไปนี้จะแสดงสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ที่พบบ่อย



**หมายเหตุ** คุณอาจต้องตั้งค่าคอมพิวเตอร์ใหม่เมื่อคุณเพิ่มหรือถอดฮาร์ดแวร์ เช่น ดิสเก็ตต์ไดรฟ์เพิ่มเติม โปรดดูคำแนะนำใน [การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์](#)

## ตาราง 2-3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์

### ไฟของดิสเก็ตต์ไดรฟ์ติดตลอดเวลา

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ดิสเก็ตต์เกิดความเสียหาย	ใน Microsoft Windows XP ให้คลิกขวาที่ <b>Start</b> , click <b>Explore</b> แล้วเลือกไดรฟ์ เลือก <b>File &gt; Properties &gt; Tools</b> ที่ <b>Error-checking</b> คลิก <b>Check Now</b>
ใส่แผ่นดิสเก็ตต์ไม่ถูกต้อง	ดึงแผ่นดิสเก็ตต์ออกและใส่ใหม่อีกครั้ง
ต่อสายเคเบิลของไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	ต่อสายเคเบิลของไดรฟ์ใหม่ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพินทั้งสองสายไฟต่อเข้ากับดิสเก็ตต์ไดรฟ์อย่างเหมาะสม

### ไม่พบไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลหลวม	ต่อสายเคเบิลข้อมูลและสายไฟของดิสเก็ตต์ไดรฟ์อีกครั้ง
ไม่ได้ติดตั้งไดรฟ์ที่ถอดเข้าออกได้อย่างถูกต้อง	ติดตั้งไดรฟ์ใหม่อีกครั้ง

### ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ไม่สามารถเขียนลงแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ฟอร์แมตแผ่นดิสเก็ตต์	ฟอร์แมตแผ่นดิสเก็ตต์ <ol style="list-style-type: none"><li>เลือกไดรฟ์ (<b>A</b>) ใน Windows Explorer</li><li>คลิกขวาที่ตัวอักษรของไดรฟ์ และเลือก <b>Format</b></li><li>เลือกตัวเลือกที่ต้องการ และคลิก <b>Start</b> เพื่อเริ่มฟอร์แมตดิสเก็ตต์</li></ol>
ดิสเก็ตต์มีการป้องกันการเขียน	ใช้ดิสเก็ตต์แผ่นอื่น หรือยกเลิกการป้องกันการเขียน
มีการเขียนผิดไดรฟ์	ตรวจสอบชื่อไดรฟ์ในข้อความระบุตำแหน่ง
พื้นที่ว่างในดิสเก็ตต์ไม่เพียงพอ	<ol style="list-style-type: none"><li>ใช้แผ่นดิสเก็ตต์อื่น</li><li>ลบไฟล์ที่ไม่ต้องการออกจากดิสเก็ตต์</li></ol>
การเขียนดิสเก็ตต์รุ่นเก่าถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้ <b>Legacy Diskette Write</b> ใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ดิสเก็ตต์เกิดความเสียหาย	เปลี่ยนดิสเก็ตต์

## ตาราง 2-3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ (ต่อ)

### ไม่สามารถฟอร์แมตดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การรายงานสื่อเก็บข้อมูลไม่ถูกต้อง	เมื่อฟอร์แมตดิสก์ใน MS-DOS คุณอาจต้องระบุความจุของแผ่น เช่น ในการฟอร์แมตดิสเก็ตต์ขนาด 1.44 เมกะไบต์ ให้พิมพ์คำสั่งต่อไปนี้ในพรอมต์ของ MS-DOS:  FORMAT A: /F:1440
ดิสก์อาจมีการป้องกันการเขียน	เปิดตัวล๊อคบนดิสเก็ตต์
การเขียนดิสเก็ตต์รุ่นเก่าถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้ <b>Legacy Diskette Write</b> ใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>

### เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานดิสก์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โครงสร้างไดเรกทอรีไม่ถูกต้อง หรือไฟล์มีปัญหา	ใน Windows XP คลิกขวาที่ <b>Start</b> คลิก <b>Explore</b> และเลือกไดรฟ์ เลือก <b>File &gt; Properties &gt; Tools</b> ใต้ <b>Error-checking</b> คลิก <b>Check Now</b>

### ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ไม่สามารถอ่านแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณใช้ดิสเก็ตต์ผิดประเภทสำหรับไดรฟ์	ตรวจสอบประเภทของไดรฟ์ที่คุณกำลังใช้ และใช้ดิสเก็ตต์ที่ถูกต้อง
คุณกำลังอ่านข้อมูลผิดไดรฟ์	ตรวจสอบชื่อไดรฟ์ในข้อความระบุตำแหน่ง
ดิสเก็ตต์เกิดความเสียหาย	เปลี่ยนดิสเก็ตต์

### มีข้อความ "Invalid system disk" ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการใส่ดิสเก็ตต์ที่ไม่มีไฟล์ระบบที่จำเป็นต่อการเปิดคอมพิวเตอร์ลงในไดรฟ์	เมื่อไดรฟ์หยุดทำงาน นำดิสเก็ตต์ออกและกด <b>Spacebar</b> คอมพิวเตอร์จะเริ่มต้นระบบต่อไป
เกิดข้อผิดพลาดในดิสเก็ตต์	รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยกดปุ่มเพาเวอร์

### ไม่สามารถบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แผ่นดิสเก็ตต์เป็นแบบที่บูตไม่ได้	เปลี่ยนเป็นแผ่นดิสเก็ตต์ที่บูตได้
มีการยกเลิกการบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"><li>1. รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตด้วยดิสเก็ตต์ใน <b>Storage &gt; Boot Order</b></li><li>2. รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตด้วยดิสเก็ตต์ใน <b>Storage &gt; Storage Options &gt; Removable Media Boot</b></li></ol>

ตาราง 2-3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ (ต่อ)

ไม่สามารถบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	 <b>หมายเหตุ</b> ควรปรับลำดับขั้นตอนทั้งสอง เพราะฟังก์ชัน <b>Removable Media Boot</b> ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์จะแทนที่คำสั่งเปิดใช้ <b>Boot Order</b>
Network Server Mode ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วยกเลิกการใช้งาน <b>Network Server Mode</b> ใน <b>Security &gt; Password Options</b>

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์

## ตาราง 2-4 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์

### เกิดข้อผิดพลาดของฮาร์ดไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ฮาร์ดดิสก์มีเซกเตอร์ที่เสียหายหรือใช้งานไม่ได้	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ใน Windows XP คลิกขวาที่ <b>Start</b> คลิก <b>Explore</b> และเลือกไดรฟ์ เลือก <b>File &gt; Properties &gt; Tools</b> ได้ <b>Error-checking</b> คลิก <b>Check Now</b></li><li>2. ใช้ยูนิตเพื่อค้นหาตำแหน่งและบล็อกการใช้ส่วนที่เสีย หากจำเป็นให้ฟอร์แมตฮาร์ดดิสก์ใหม่</li></ol>

### เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานดิสก์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โครงสร้างไดเรกทอรีไม่ถูกต้อง หรือไฟล์มีปัญหา	ใน Windows XP คลิกขวาที่ <b>Start</b> คลิก <b>Explore</b> และเลือกไดรฟ์ เลือก <b>File &gt; Properties &gt; Tools</b> ได้ <b>Error-checking</b> คลิก <b>Check Now</b>

### ไม่พบไดรฟ์ (ที่ระบบ)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลอาจหลวม	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิล
ระบบอาจไม่รับทราบถึงไดรฟ์ที่ติดตั้งขึ้นใหม่ได้โดยอัตโนมัติ	<p>โปรดดูคำแนะนำในการตั้งค่าใหม่ในหัวข้อ <a href="#">การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์</a> หากระบบยังไม่รับรู้ถึงอุปกรณ์ใหม่ ให้ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์นั้นแสดงอยู่ภายในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือไม่ หากมีอยู่ สาเหตุของปัญหาอาจอยู่ที่ไดรเวอร์ แต่หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ ปัญหานี้อาจเกิดจากฮาร์ดแวร์</p> <p>หากไดรฟ์นั้นเป็นไดรฟ์ที่ติดตั้งใหม่ ให้รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และลองเพิ่มระยะเวลาการรอในกระบวนการ POST ที่ <b>Advanced &gt; Power-On Options</b></p>
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าพอร์ตของอุปกรณ์ SATA เปิดใช้งานใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ไดรฟ์ตอบสนองช้าหลังจากการเริ่มต้นระบบ	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเพิ่มเวลาของกระบวนการ POST ใน <b>Advanced &gt; Power-On Options</b>

### มีข้อความ Nonsystem disk/NTLDR missing

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบพยายามเริ่มต้นการทำงานจากแผ่นดิสก์ที่บูตไม่ได้	นำแผ่นดิสก์ที่บูตได้ออกจากไดรฟ์
ระบบพยายามเริ่มต้นการทำงานจากฮาร์ดไดรฟ์ แต่ฮาร์ดไดรฟ์อาจมีความเสียหาย	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ใส่แผ่นดิสก์ที่บูตได้ในดิสก์ไดรฟ์และเริ่มระบบใหม่</li><li>2. ตรวจสอบฟอร์แมตของฮาร์ดไดรฟ์โดยใช้ fdisk: หากเป็นฟอร์แมต NTFS ให้ใช้เครื่องอ่านของผู้ผลิตอื่นเพื่อประเมินไดรฟ์ หากเป็นฟอร์แมต FAT32 จะไม่สามารถเข้าถึงฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวได้</li></ol>



## ตาราง 2-4 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ (ต่อ)

### มีข้อความ Nonsystem disk/NTLDR missing

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟล์ระบบขาดหายไปหรือไม่ได้ติดตั้งอย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> <li>ใส่แผ่นดิสก์ที่บูตได้ในดิสก์ไดรฟ์และเริ่มระบบใหม่</li> <li>ตรวจสอบฟอร์แมตของฮาร์ดไดรฟ์ โดยใช้ Fdisk: หากเป็นฟอร์แมต NTFS ให้ใช้เครื่องอ่านของหม้อผลิตอื่นเพื่อประเมินไดรฟ์ หากเป็นฟอร์แมต FAT32 จะไม่สามารถเข้าถึงฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวได้</li> <li>ติดตั้งไฟล์ระบบสำหรับระบบปฏิบัติการที่เหมาะสม</li> <li>เรียกคืนระบบมาไว้ที่จุดการกู้คืนใน HP Backup and Recovery Manager สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">คู่มือผู้ใช้ HP Backup and Recovery Manager</a> ในเมนู Start ของ Windows</li> </ol>
มีการตัดการบูตจากแผ่นฮาร์ดไดรฟ์ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และเลือกรายการฮาร์ดไดรฟ์ในรายการ <b>Storage &gt; Boot Order</b>
ไม่ได้เชื่อมต่อฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูตไว้เป็นลำดับแรกในระบบที่มีฮาร์ดไดรฟ์หลายตัว	หากพยายามจะบูตจากฮาร์ดไดรฟ์ โปรดแน่ใจว่าเชื่อมต่อฮาร์ดไดรฟ์กับช่องเสียบของเมนบอร์ด ที่มีเครื่องหมาย P60 SATA 0
คอนโทรลเลอร์ของฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูตไม่อยู่ในรายการลำดับการบูต	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเลือก <b>Storage &gt; Boot Order</b> และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอนโทรลเลอร์ของฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูตปรากฏอยู่ในรายการ <b>Hard Drive</b>

### คอมพิวเตอร์จะไม่บูตจากฮาร์ดไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าพอร์ตของอุปกรณ์ SATA เปิดใช้งานใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ระบบการปฏิบัติการรุ่นเก่า ไม่สนับสนุนอุปกรณ์บูตที่ต่อเข้ากับพอร์ต SATA 4 หรือพอร์ต SATA	เชื่อมต่ออุปกรณ์บูตเข้ากับพอร์ต SATA 0 หรือพอร์ต SATA 1
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน <b>Storage &gt; Boot Order</b>
"Emulation Type" ของฮาร์ดไดรฟ์ถูกตั้งเป็น "None"	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปลี่ยน "Emulation Type" เป็น "Hard Disk" ในรายละเอียดของอุปกรณ์ใต้ <b>Storage &gt; Device Configuration</b>
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าพอร์ตของอุปกรณ์ SATA เปิดใช้งานใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ฮาร์ดไดรฟ์เกิดความเสียหาย	สังเกตว่าไฟสถานะเปิดเครื่องที่แผงด้านหน้ากะพริบเป็นสีแดง และมีสัญญาณเสียงดังขึ้น โปรดดูภาคผนวก A <a href="#">ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST</a> เพื่อระบุสาเหตุที่เป็นไปได้สำหรับไฟกะพริบสีแดงและรหัสเสียง  โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก

### คอมพิวเตอร์เหมือนจะค้าง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนปกติของ Windows หากไม่สามารถปิดเครื่องได้ กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้เป็นเวลาสี่วินาทีหรือเกินกว่านั้นเพื่อปิดคอมพิวเตอร์ ในการรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้ง

# การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมีเดีย

## ตาราง 2-5 การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมีเดีย

### การ์ดมีเดียจะไม่ทำงานในกล่องดิจิทัลหลังจากฟอร์แมตใน Microsoft Windows XP

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ตามค่าไฟฟอลต์นั้น Windows XP จะฟอร์แมตการ์ดมีเดียใดๆ ที่มีความจุเกิน 32MB ด้วยรูปแบบ FAT32 กล่องดิจิทัลส่วนใหญ่ใช้รูปแบบ FAT (FAT16 และ FAT12) และไม่สามารถทำงานกับการ์ดที่ถูกฟอร์แมตแบบ FAT32	ให้ฟอร์แมตการ์ดมีเดียที่อยู่ในกล่องดิจิทัล หรือเลือกระบบไฟล์ FAT เพื่อฟอร์แมตการ์ดมีเดียที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ด้วย Windows XP

### เกิดข้อผิดพลาดป้องกันการเขียนหรือข้อผิดพลาดการลือกในขณะที่พยายามเขียนบนการ์ดมีเดีย

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมีเดียถูกล็อก การลือกการ์ดมีเดียคือคุณสมบัติด้านความปลอดภัยที่ป้องกันการเขียนและการลบออกจากการ์ด SD/Memory Stick/PRO	หากใช้การ์ด SD ควรดูให้แน่ใจว่า แท็บล็อกที่ด้านขวาของการ์ด SD ไม่ได้ อยู่ในตำแหน่งล็อก หากใช้การ์ด Memory Stick/PRO ควรดูให้แน่ใจว่า แท็บล็อกที่ด้านล่างของการ์ด Memory Stick/PRO ไม่ได้ อยู่ในตำแหน่งล็อก

### ไม่สามารถเขียนลงในการ์ดมีเดียได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมีเดียเป็นการถนัดหน่วยความจำ (ROM) แบบอ่านอย่างเดียว	ตรวจสอบจากเอกสารประกอบของผู้ผลิตที่มาพร้อมกับการ์ดเพื่อดูว่าการ์ดนี้เป็นแบบเขียนลงไปได้หรือไม่

### ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่อยู่บนการ์ดมีเดียหลังจากใส่การ์ดลงในสล็อต

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใส่การ์ดมีเดียไม่เหมาะสม ใส่ลงในสล็อตที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบไม่รองรับการ์ดมีเดียดังกล่าว	ดูให้แน่ใจว่า ได้ใส่การ์ด ได้อย่างเหมาะสม โดยหน้าสัมผัสสีทองอยู่ในด้านที่ถูกต้อง ฟิล์เขียวจะสว่างขึ้นหากใส่การ์ดได้อย่างถูกต้อง

### ไม่ทราบวิธีถอดการ์ดที่ต้องการ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใช้ซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์เพื่อตัดการเชื่อมต่ออย่างปลอดภัย	เปิด <b>My Computer</b> คลิกขวาที่ไอคอนไดรฟ์ที่เกี่ยวข้อง และเลือก <b>Eject</b> ก่อนดึงการออกจากสล็อต
	 <b>หมายเหตุ</b> ห้ามดึงการ์ดในขณะที่ไฟล์เขียวกะพริบ

### หลังจากติดตั้งตัวอ่านการ์ดมีเดียและบูตไปที่ Windows แล้ว คอมพิวเตอร์ไม่รับรู้ถึงตัวอ่านและการ์ดที่ใส่ลงไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบปฏิบัติการต้องการเวลาเพื่อรับรู้ถึงอุปกรณ์นั้น หากเพิ่งติดตั้งตัวอ่านลงในคอมพิวเตอร์ และคุณเปิดคอมพิวเตอร์เป็นครั้งแรก	รอประมาณ 1-2 วินาทีเพื่อให้ระบบปฏิบัติการรับรู้ถึงตัวอ่านและพอร์ตที่นำมาใช้ได้ ก่อนรับรู้ว่า คุณใส่มีเดียลงในตัวอ่าน

## ตาราง 2-5 การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมึนเดียว (ต่อ)

### หลังจากใส่การ์ดมึนเดียวลงในตัวอ่าน คอมพิวเตอร์พยายามบูตจากการ์ดมึนเดียว

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมึนเดียวที่ใส่ในคอมพิวเตอร์สามารถบูตได้	หากคุณไม่ต้องการบูตจากการ์ดมึนเดียว ให้ถอดการ์ดออกในระหว่างที่บูต หรือไม่เลือกตัวเลือกเพื่อบูตจากการ์ดมึนเดียวที่ใส่ไว้ในระหว่างขั้นตอนการบูต

### คอมพิวเตอร์จะไม่บูตจากไดรฟ์ USB ที่ถอดออกได้ หรือมึนเดียวที่ใส่ลงในพอร์ต USB บนตัวอ่านการ์ดมึนเดียว

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ตัวอ่านการ์ดมึนเดียวถูกเชื่อมต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ผ่านทางการ์ด PCI ที่ไม่รองรับระบบ BIOS ของ HP Desktop	อุปกรณ์ USB ที่สามารถบูตได้จะมีการรองรับการบูต หากคุณได้เชื่อมต่อตัวอ่านการ์ดมึนเดียวเข้ากับช่องเสียบ USB ในเมนบอร์ดของเครื่องคอมพิวเตอร์ หากไม่มีช่องเสียบ ให้เสียบปลั๊กของอุปกรณ์การบูตลงในพอร์ตวีดีโอพอร์ต USB อื่นบนคอมพิวเตอร์หากมีพอร์ตนั้น

### หลังจากติดตั้งตัวอ่านการ์ดมึนเดียว พอร์ต USB ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิล USB สำหรับพอร์ต USB ด้านหน้าถูกถอดออก เพื่อให้ใช้ช่องเสียบเมนบอร์ดสำหรับตัวอ่านแทน	ต่อสายเคเบิลสำหรับพอร์ต USB ด้านหน้ากลับเข้าไปใหม่ ใส่การ์ด PCI และต่อตัวอ่านการ์ดเข้ากับช่องเสียบ USB บนการ์ด PCI

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผลบนจอภาพ โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับหน้าจอหรือดูสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล

### หน้าจอว่างเปล่า (ไม่มีการแสดงผล)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เปิดหน้าจอ ไฟหน้าจอไม่ติด	เปิดหน้าจอ และดูว่าไฟหน้าจอตติ
จอภาพไม่ดี	ลองเปลี่ยนไปใช้จอภาพอื่น
ต่อสายเคเบิล ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิลจากจอภาพไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ และสายไฟที่เสียบเข้ากับเต้ารับไฟฟ้า
คุณอาจติดตั้งยูนิตปิดหน้าจอหรือมีการใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงาน	กดปุ่มใดๆ ก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือคลิกปุ่มเมาส์ และป้อนรหัสผ่านหากมีการกำหนดไว้
ROM ของระบบเสียหาย ระบบกำลังรีเซ็ตใหม่ทุกครั้งจนจนเกิดการบูต (ซึ่งระบบจากสัญญาณเสียงแปดครั้ง)	แฟลช ROM ของระบบอีกครั้ง ด้วยอิมเมจล่าสุดของ BIOS โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "โหลดกู้คืนจนจนเกิดการบูต" ใน <i>คู่มือการจัดการเดสก์ท็อป</i> ใน <i>แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i>
คุณใช้จอภาพที่มีการซิงโครไนซ์คงที่ และไม่สามารถซิงโครไนซ์ที่ความละเอียดที่เลือกไว้	ตรวจสอบว่าจอภาพสามารถรองรับอัตราความถี่ที่เหมือนกับอัตราความละเอียดที่เลือกไว้
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด <b>สแตนด์บาย</b>	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b>  <b>ข้อควรระวัง</b> เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> อย่างกดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มีฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ที่ยังไม่ได้จัดเก็บ
สายเคเบิลของจอภาพเสียบกับพอร์ตที่ไม่ถูกต้อง	ดูให้แน่ใจว่า ได้เสียบปลั๊กมอนิเตอร์เข้ากับช่องเสียบที่ใช้งานอยู่ที่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์แล้ว หากมีช่องเสียบอื่นวางอยู่ ให้ต่อสายมอนิเตอร์เข้ากับช่องเสียบนั้นแล้วจึงรีบูตเครื่อง
การตั้งค่าจอภาพในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับจอภาพที่ใช้	<ol style="list-style-type: none"><li>รีเซ็ตรหัสคอมพิวเตอร์ และกด <b>F8</b> ในระหว่างเริ่มต้นระบบ เมื่อคุณเห็นข้อความ "Press F8" ที่มุมขวาล่างของหน้าจอ</li><li>ใช้ปุ่ม <b>ลูกศร</b> บนแป้นพิมพ์เพื่อเลือก <b>Enable VGA Mode</b> แล้วกด <b>Enter</b></li><li>ใน Control Panel ของ Windows ให้ดับเบิลคลิกที่ไอคอน <b>Display</b> แล้วเลือกแท็บ <b>Settings</b></li><li>ปรับแถบเลื่อนเพื่อตั้งค่าความละเอียดใหม่</li></ol>

### ไม่สามารถเปิดใช้กราฟิกภายในหลังจากติดตั้งการ์ดแสดงผล PCI-Express

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ช่องเสียบ SDVO/PCI บนเมนบอร์ดมีรูปลักษณ์ภายนอกเหมือนกับช่องเสียบ PCI Express x16 แต่แพลตฟอร์มไม่สนับสนุนการใช้การ์ด PCI Express แบบคอนเวินชันนอลหรือการ์ดตัวโครงพิเศษ (หรือ reversed-layout) ADD2	แพลตฟอร์มสนับสนุนเฉพาะการใช้งานเค้าโครงปกติ (หรือ non-reversed) การ์ดอะแดปเตอร์ ADD2 (Advanced Digital Display SDVO) ใส่เข้ากับช่องเสียบ SDVO (Serial Digital Video Output) ที่แพลตฟอร์มของเมนบอร์ด การ์ด ADD2 ที่เคยใช้เพื่อให้ความสามารถมอนิเตอร์เอนกประสงค์กับคอนโทรลเลอร์กราฟิกภายใน

## ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

หน้าจอว่างเปล่า ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 5 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำการแสดงผลเกิดข้อผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>2. เปลี่ยน DIMM ทีละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก</li><li>3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น</li><li>4. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>

หน้าจอว่างเปล่า ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 6 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 6 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การแสดงผลมีข้อผิดพลาด	สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่ เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล</li><li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol> สำหรับระบบที่ใช้กราฟิกภายใน ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด

หน้าจอว่างเปล่า ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 7 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 7 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เมนบอร์ดขัดข้อง (ROM ตรวจพบการขัดข้องก่อนการแสดงผล).	เปลี่ยนเมนบอร์ด

## จอภาพไม่ทำงานตามปกติเมื่อใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงานกับจอภาพที่ไม่สามารถใช้คุณสมบัติดังกล่าวได้	ยกเลิกการใช้งานคุณสมบัติประหยัดพลังงาน

## ตัวอักษรไม่ชัดเจน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการปรับความสว่างและความเข้มของจอภาพอย่างไม่ถูกต้อง	ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความเข้มของจอภาพ
ต่อสายเคเบิลไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่าสายของจอภาพต่อเข้ากับการ์ดแสดงผลอย่างถูกต้อง

## ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

### ภาพมืดและไม่สามารถกำหนดความละเอียดที่ต้องการ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หากมีการอัปเดตคอนโทรลเลอร์การแสดงผล คุณจะต้องโหลดไดรเวอร์การแสดงผลที่ถูกต้อง	ติดตั้งไดรเวอร์การแสดงผลจากดิสก์เก็ตที่มาพร้อมกับชุดอัปเดต
จอภาพไม่สามารถแสดงความละเอียดตามที่ต้องการได้	เปลี่ยนความละเอียดที่ตั้งค่าไว้
การ์ดแสดงผลไม่ดี	เปลี่ยนการ์ดแสดงผล

### ภาพลึ้ม ไม่เรียบ เป็นรอยหยัก หรือกะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การเชื่อมต่อจอภาพไม่สมบูรณ์หรืออาจมีการตั้งค่าจอภาพที่ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบสายเคเบิลของจอภาพว่าต่อกับคอมพิวเตอร์อย่างแน่นหนา</li><li>2. ในระบบสองจอภาพหรือหากมีจอภาพอื่นอยู่ใกล้ๆ โปรดตรวจสอบว่าทั้งสองจอภาพไม่รบกวนการทำงานซึ่งกันและกัน โดยย้ายจอภาพทั้งสองออกห่างจากกัน</li><li>3. จอภาพอยู่ใกล้หลอดไฟหรือพัดลมมากเกินไป</li></ol>
จำเป็นต้องล้างสนามแม่เหล็กให้กับจอภาพ	ล้างสนามแม่เหล็กให้กับจอภาพ โปรดดูคำแนะนำในเอกสารที่มาพร้อมกับจอภาพ

### ภาพไม่อยู่ตรงกลาง:

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อาจจำเป็นต้องปรับตำแหน่ง	กดปุ่ม Menu เพื่อเข้าสู่เมนู OSD เลือก <b>ImageControl/ Horizontal Position</b> หรือ <b>Vertical Position</b> เพื่อปรับตำแหน่งตามแนวอนหรือแนวตั้งของภาพ

### ข้อความ “No Connection, Check Signal Cable” แสดงขึ้นที่หน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลวิดีโอของจอภาพถูกตัดการเชื่อมต่อ	เชื่อมต่อสายเคเบิลวิดีโอระหว่างจอภาพและคอมพิวเตอร์
	 <b>ข้อควรระวัง</b> ดูให้แน่ใจว่าปิดไฟเครื่องแล้วเมื่อเชื่อมต่อสายเคเบิลวิดีโอ

### ข้อความ “Out of Range” แสดงขึ้นที่หน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ความละเอียดวิดีโอและอัตราเรเฟรชตั้งไว้สูงกว่าที่จอภาพรองรับ	เริ่มต้นคอมพิวเตอร์ใหม่และเข้าสู่ Safe Mode เปลี่ยนการตั้งค่าให้เป็นค่าที่รองรับ จากนั้นเริ่มต้นคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อให้การตั้งค่าใหม่มีผล

## ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

### มีเสียงสั้นรัวดังมาจากข้างในของจอภาพ CRT ในขณะที่เปิดเครื่อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ขดลวดล้างสนามแม่เหล็กในจอภาพกำลังทำงาน	ไม่มี ตามปกติแล้ว ขดลวดล้างสนามแม่เหล็กจะทำงานเมื่อคุณเปิดจอภาพ

### มีเสียงคลิกดังมาจากข้างในของจอภาพ CRT

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
รีเลย์อิเล็กทรอนิกส์ในจอภาพกำลังทำงาน	ไม่มี ตามปกติแล้ว จอภาพบางรุ่นจะมีเสียงดังคลิกเมื่อคุณเปิดและปิดเครื่อง เมื่อเข้าสู่และออกจากโหมดสแตนด์บาย และเมื่อมีการเปลี่ยนค่าความละเอียด

### มีเสียงแหลมดังมาจากข้างในของจอภาพแบบเรียบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ความสว่างและหรือความเข้มสูงเกินไป	ลดความสว่างและหรือความเข้ม

### ภาพไม่คมชัด ภาพเปรอะ ภาพซ้อน หรือมีเงา มีเส้นริ่งในแนวนอน มีแถบจางๆ ในแนวตั้ง หรือ ไม่สามารถกำหนดจุดศูนย์กลางของภาพบนหน้าจอ (เฉพาะจอภาพแบบเรียบที่ใช้การเชื่อมต่อสัญญาณอินพุต VGA แบบอะนาล็อก)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
วงจรถ่ายแปลงสัญญาณดิจิทัลภายในจอภาพแบบเรียบอาจไม่สามารถตีความสัญญาณเชิงโครโมโซมที่มาจากการ์ดแสดงผล	<ol style="list-style-type: none"><li>เลือกตัวเลือก Auto-Adjustment ในเมนูการแสดงผลที่ปรากฏบนหน้าจอ</li><li>ทำการซิงโครไนซ์ฟังก์ชัน Clock และ Clock Phase ที่แสดงบนหน้าจอ คุณสามารถดาวน์โหลด SoftPaq สำหรับการซิงโครไนซ์ โดยไปยังเว็บไซต์ด้านล่างนี้ แล้วเลือกจอภาพที่เหมาะสม และดาวน์โหลด SP32347 หรือ SP32202: <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a></li></ol>
การ์ดแสดงผลไม่ดีหรือไม่ได้รับการติดตั้งอย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"><li>ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่</li><li>เปลี่ยนการ์ดแสดงผล</li></ol>

### สัญลักษณ์บางตัวที่พิมพ์ไม่ตรงกับที่ปรากฏบนหน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แบบอักษรที่คุณใช้ไม่สนับสนุนสัญลักษณ์นั้นๆ	ใช้ Character Map เพื่อค้นหาและเลือกสัญลักษณ์ที่คุณต้องการ คลิก <b>Start &gt; All Programs &gt; Accessories &gt; System Tools &gt; Character Map</b> คุณสามารถคัดลอกสัญลักษณ์ที่ต้องการจาก Character Map ไปใส่ไว้ในเอกสาร

## การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง

หากคอมพิวเตอร์ของคุณสามารถใช้งานเกี่ยวกับเสียงได้ และคุณพบปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง โปรดดูสาเหตุและการแก้ไข ปัญหาในตารางต่อไปนี้

### ตาราง 2-7 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง

#### เสียงขาดๆ หายๆ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์กำลังถูกใช้ในการประมวลผลโปรแกรมอื่นที่เปิดอยู่	ปิดโปรแกรมที่ต้องอาศัยการประมวลผลอย่างมาก
ความล่าช้าของเสียง พบได้ทั่วไปในโปรแกรมเล่นสื่อ	ใน Windows XP: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ใน <b>Control Panel</b> ให้เลือก <b>Sounds and Audio Devices</b></li><li>2. บนแท็บ <b>Audio</b> ให้เลือกอุปกรณ์จากรายการ <b>Sound Playback</b></li><li>3. คลิกปุ่ม <b>Advanced</b> แล้วเลือกแท็บ <b>Performance</b></li><li>4. ปรับแถบเลื่อน <b>Hardware acceleration</b> ไปที่ <b>None</b> และปรับแถบเลื่อน <b>Sample rate conversion quality</b> ไปที่ <b>Good</b> จากนั้นให้ลองทดสอบเสียงอีกครั้ง</li><li>5. ปรับแถบเลื่อน <b>Hardware acceleration</b> ไปที่ <b>Full</b> และปรับแถบเลื่อน <b>Sample rate conversion quality</b> ไปที่ <b>Best</b> จากนั้นให้ลองทดสอบเสียงอีกครั้ง</li></ol>

#### ไม่มีเสียงออกจากลำโพงหรือหูฟัง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการลดระดับเสียงด้วยซอฟต์แวร์	ดับเบิลคลิกที่ไอคอนรูป <b>ลำโพง</b> บนทาสก์บาร์ จากนั้นตรวจสอบว่าตัวเลือก <b>Mute</b> ไม่ได้ถูกเลือก และปรับระดับเสียงโดยเลื่อนแถบปรับระดับเสียง
เสียงถูกซ่อนอยู่ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เปิดใช้งานเสียงในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์: <b>Security &gt; Device Security &gt; Audio</b>
ไม่ได้เปิดลำโพง	เปิดลำโพง
อาจต่อสายอุปกรณ์เสียงเข้ากับแจ็คที่อยู่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์ผิดอัน หรือสายแจ็คถูกปรับให้ทำงานในฟังก์ชันที่ต่างออกไป	ดูให้แน่ใจว่า ได้ต่ออุปกรณ์เข้ากับแจ็คที่ถูกต้องที่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์ ถ้าใช้แจ็คที่ถูกต้องแล้วยังคงมีปัญหาอยู่ แสดงว่า แจ็คอาจถูกปรับเพื่อให้ทำงานในฟังก์ชันที่ต่างจากฟังก์ชันเริ่มต้น เปิดแผงควบคุม Realtek โดยการคลิกที่ไอคอน Realtek HD Audio Manager ในถาดงานหรือรายการ Realtek ในแผงควบคุมของระบบปฏิบัติการและตั้งค่า แจ็คให้ทำงานในฟังก์ชันที่ต้องการ
ต่อลำโพงภายนอกเข้ากับแจ็คเสียงที่อยู่บนการ์ดเสียงที่เพิ่งติดตั้งผิดอัน	ดูเอกสารที่มาพร้อมกับการ์ดเสียงเพื่อดูการต่อลำโพงที่ถูกต้อง
ไม่ได้เปิดใช้ระบบเสียงดิจิทัล	เปิดใช้ระบบเสียงดิจิทัล: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ใน <b>Control Panel</b> เลือก <b>System</b></li><li>2. บนแท็บ <b>Hardware</b> ให้คลิกที่ปุ่ม <b>Device Manager</b></li><li>3. คลิกขวาที่อุปกรณ์ซีดี/ดีวีดี และเลือก <b>Properties</b></li><li>4. บนแท็บ <b>Properties</b> ตรวจสอบว่ามีการเลือก <b>Enable digital CD audio for this CD-ROM device</b></li></ol>
หูฟังหรืออุปกรณ์ที่ต่อเข้ากับช่องเสียบสัญญาณเสียงออกทำให้ลำโพงภายในระบบไม่มีเสียง	เปิดและใช้หูฟังหรือลำโพงภายนอกหากต่อไว้ หรือถอดอุปกรณ์เหล่านั้นออก



## ตาราง 2-7 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง (ต่อ)

### ไม่มีเสียงออกจากลำโพงหรือหูฟัง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการปิดเสียง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ใน <b>Control Panel</b> คลิก <b>Sound, Speech and Audio Devices</b> จากนั้นคลิก <b>Sounds and Audio Devices</b></li><li>2. คลิกเช็คบ็อกซ์ <b>Mute</b> เพื่อลบเครื่องหมายออกจากบ็อกซ์</li></ol>
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด <b>สแตนด์บาย</b>	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b>  <b>ข้อควรระวัง</b> เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ

### เสียงจากหูฟังไม่ชัดหรืออู้อี้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หูฟังถูกเสียบเข้ากับช่องเสียงสัญญาณเสียงออกที่ด้านหลัง ช่องเสียงสัญญาณเสียงออกที่ด้านหลังใช้สำหรับอุปกรณ์เสียงที่มีกำลังไฟ และไม่ได้ออกแบบให้ใช้กับหูฟัง	เสียบหูฟังที่ช่องเสียบหูฟังด้านหน้าของเครื่อง

### คอมพิวเตอร์ค้างในระหว่างการบันทึกเสียง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ฮาร์ดดิสก์อาจเต็ม	ก่อนที่จะบันทึกเสียง ให้ตรวจสอบว่ามีเนื้อที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์เพียงพอ หรือคุณอาจใช้วิธีบันทึกไฟล์เสียงในรูปแบบบีบอัดข้อมูล

### แจ๊คของสัญญาณเสียงเข้า สัญญาณเสียงออก เฮดโฟน หรือของไมโครโฟนทำงานไม่เหมาะสม

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการกำหนดค่าใหม่ให้กับแจ๊คในไดรเวอร์ระบบเสียงหรือซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน	เมื่ออยู่ในไดรเวอร์ระบบเสียงหรือซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ให้กำหนดค่าใหม่ให้กับแจ๊คหรือตั้งค่าแจ๊คกลับเป็นค่าดีฟอลต์

# การแก้ไขปัญหาของเครื่องพิมพ์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับเครื่องพิมพ์ และรายการสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-8 การแก้ไขปัญหาของเครื่องพิมพ์

### เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เปิดเครื่องพิมพ์หรือเครื่องไม่อยู่ในโหมดออนไลน์	เปิดเครื่องพิมพ์และตรวจสอบว่าอยู่ในโหมดออนไลน์แล้ว
ไม่ได้ติดตั้งไดรเวอร์เครื่องพิมพ์เวอร์ชันที่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>ติดตั้งไดรเวอร์ในเวอร์ชันที่ถูกต้องสำหรับแอปพลิเคชันของคุณ</li><li>ลองพิมพ์โดยใช้คำสั่งของ MS-DOS: <pre>DIR C:\ &gt; LPT1</pre>หากเครื่องพิมพ์ทำงาน ให้โหลดไดรเวอร์ของเครื่องพิมพ์ใหม่</li></ol>
หากคุณอยู่ในเน็ตเวิร์ก คุณอาจไม่มีการเชื่อมต่อไปยังเครื่องพิมพ์	ทำการเชื่อมต่อไปยังเครื่องพิมพ์
เครื่องพิมพ์อาจขัดข้อง	รับการทดสอบโดยอัตโนมัติของเครื่องพิมพ์

### ไม่สามารถเปิดเครื่องพิมพ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ต่อสายไม่ถูกต้อง	ต่อสายเคเบิลทั้งหมดอีกครั้งและตรวจสอบสายไฟและปลั๊กเสียบ

### เครื่องพิมพ์พิมพ์ข้อมูลที่อ่านไม่ออก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ติดตั้งไดรเวอร์เครื่องพิมพ์เวอร์ชันที่ถูกต้อง	ติดตั้งไดรเวอร์ในเวอร์ชันที่ถูกต้องสำหรับแอปพลิเคชันของคุณ
ต่อสายไม่ถูกต้อง	ต่อสายเคเบิลทั้งหมดอีกครั้ง
อาจมีการใช้งานหน่วยความจำของเครื่องพิมพ์มากเกินไป	รีเซ็ตเครื่องพิมพ์ด้วยการปิดเป็นเวลา 1 นาที และเปิดใหม่อีกครั้ง


### เครื่องพิมพ์อยู่ในสถานะออฟไลน์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
กระดาษในเครื่องพิมพ์อาจหมด	ตรวจสอบถาดป้อนกระดาษและเติมกระดาษให้เต็ม เลือกโหมดออนไลน์

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์และเมาส์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์หรือเมาส์ โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์และดูรายการสาเหตุและการแก้ไข ปัญหาโดยทั่วไปในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-9 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ต่อสายเข้ากับช่องเสียบแป้นพิมพ์ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>คลิก <b>Start</b> บนเดสก์ทอป Windows</li><li>คลิก <b>Shut Down</b> โดอะล็อกบ็อกซ์ <b>Shut Down Windows</b> จะปรากฏขึ้น</li><li>เลือก <b>Shut down</b></li><li>หลังจากปิดเครื่องเรียบร้อยแล้ว เสียบสายแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งและรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์</li></ol>
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยใช้เมาส์ จากนั้นรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
อาจต้องซ่อมแป้นพิมพ์	โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก
ข้อผิดพลาดอุปกรณ์ไร้สาย	<ol style="list-style-type: none"><li>ตรวจสอบซอฟต์แวร์ หาหมี เพื่อดูสถานะของอุปกรณ์</li><li>ตรวจสอบ/เปลี่ยนแบตเตอรี่ของอุปกรณ์</li><li>รีเซ็ตตัวรับและแป้นพิมพ์</li></ol>
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด <b>สแตนด์บาย</b>	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b>  <b>ข้อควรระวัง</b> เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> อย่างกดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มีฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ

## เคอร์เซอร์ไม่เคลื่อนไหวเมื่อใช้ปุ่ม ลูคตร บนแป้นพิมพ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ปุ่ม Num Lock อาจอยู่ในสถานะใช้งาน	กดปุ่ม Num Lock ไฟสถานะ Num Lock ไม่ควรจะเปิดอยู่หากคุณต้องการใช้ปุ่ม ลูคตร สามารถเปิด (หรือปิดการใช้งาน) ปุ่ม Num Lock ได้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์


## ตาราง 2-10 การแก้ไขปัญหาเมาส์

### เมาส์ไม่ตอบสนองต่อการเคลื่อนไหวหรือตอบสนองช้าเกินไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เสียบสายเมาส์เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ถูกต้อง	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณโดยใช้แป้นพิมพ์ <ol style="list-style-type: none"><li>กดปุ่ม <b>Ctrl</b> และ <b>Esc</b> พร้อมกัน (หรือกดปุ่ม <b>Windows logo</b>) เพื่อเข้าสู่เมนู <b>Start</b></li><li>ใช้ปุ่ม ลูคตรขึ้น หรือ ลูคตรลง เพื่อเลือก <b>Shut Down</b> จากนั้นกดปุ่ม <b>Enter</b></li></ol>

## ตาราง 2-10 การแก้ไขปัญหาเมาส์ (ต่อ)

เมาส์ไม่ตอบสนองต่อการเคลื่อนไหวหรือตอบสนองช้าเกินไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	<ol style="list-style-type: none"><li>ใช้ปุ่ม <b>ลูกศรขึ้น</b> หรือ <b>ลูกศรลง</b> เพื่อเลือกตัวเลือก <b>Shut Down</b> จากนั้นกดปุ่ม <b>Enter</b></li><li>หลังจากปิดเครื่องเรียบร้อยแล้ว เสียบเมาส์เข้ากับด้านหลังของคอมพิวเตอร์ (หรือเป็นพิมพ์) และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์</li></ol>
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยใช้แป้นพิมพ์ จากนั้นรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
อาจจำเป็นต้องทำความสะอาดเมาส์	ถอดฝาครอบลูกกลิ้งจากด้านล่างของเมาส์ออก และทำความสะอาดส่วนประกอบภายใน
อาจจำเป็นต้องซ่อมแซมเมาส์	โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก
ข้อผิดพลาดอุปกรณ์ไร้สาย	<ol style="list-style-type: none"><li>ตรวจสอบซอฟต์แวร์ หาหมี เพื่อดูสถานะของอุปกรณ์</li><li>ตรวจสอบ/เปลี่ยนแบตเตอรี่ของอุปกรณ์</li><li>รีเซ็ตตัวรับและเมาส์</li></ol>
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด <b>สแตนด์บาย</b>	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b>  <b>ข้อควรระวัง</b> เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด <b>สแตนด์บาย</b> อยากรอดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ

## เมาส์เคลื่อนไหวในแนวตั้งหรือแนวอนเท่านั้น หรือมีการกระตุก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
บอลลูกกลิ้งของเมาส์หรือแกนตัวถอดรหัสที่กำลังหมุนที่สัมผัสกับเมาส์สกปรก	ถอดฝาครอบลูกกลิ้งจากด้านล่างของเมาส์ออกและทำความสะอาดส่วนประกอบภายในด้วยชุดทำความสะอาดเมาส์ที่มีขายในร้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป

# การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์

คุณอาจต้องตั้งค่าคอมพิวเตอร์ใหม่เมื่อคุณเพิ่มหรือถอดฮาร์ดแวร์ เช่น ไดรฟ์หรือการ์ดเอ็กซ์เพนชันเพิ่มเติม หากคุณติดตั้งอุปกรณ์แบบพ्लักแอนด์เพลย์ Windows XP จะรับรู้ถึงอุปกรณ์นั้นและตั้งค่าคอนเฟอเรนซ์ของระบบได้โดยอัตโนมัติ หากคุณติดตั้งอุปกรณ์ที่ไม่ใช่แบบพ्लักแอนด์เพลย์ คุณจะต้องตั้งค่าระบบคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งฮาร์ดแวร์ใน Windows XP ให้ใช้ **Add Hardware Wizard** และปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ



**คำเตือน!** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อต และ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ถอดปลั๊กไฟแล้ว และปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นก่อนจะสัมผัส

ให้มองไปที่ไฟ LED ในเมนบอร์ด ในกรณีที่ไฟ LED สว่าง แสดงว่าเมนบอร์ดยังคงมีกระแสไฟอยู่ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และถอดปลั๊กออกก่อนจะดำเนินการต่อ

## ตาราง 2-11 การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์

### คอมพิวเตอร์ไม่รับรู้อุปกรณ์ใหม่ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ


สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างเหมาะสม	ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างถูกต้องและแน่นหนา และขาของช่องเสียบไม่หักหรืองอ
สายเคเบิลของอุปกรณ์ภายนอกชิ้นใหม่ไม่แน่นหรือไม่ได้เสียบสายไฟ	ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างถูกต้องและแน่นหนา และขาของช่องเสียบไม่หักหรืองอ
ไม่ได้เปิดสวิตช์เพาเวอร์ของอุปกรณ์ภายนอก	ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เปิดอุปกรณ์ภายนอก จากนั้นเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้อุปกรณ์ใหม่รวมอยู่ในระบบของคอมพิวเตอร์
คุณไม่ได้ปฏิบัติตามที่เครื่องคอมพิวเตอร์แนะนำให้แก้ไขการตั้งค่า	บูตระบบใหม่และทำตามคำแนะนำเพื่อขอรับการแก้ไข
การ์ดแบบพ्लักแอนด์เพลย์อาจไม่ได้รับการตั้งค่าโดยอัตโนมัติในขณะที่เพิ่มเข้าสู่ระบบ หากการตั้งค่าฟลลด์มีข้อขัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	ใช้โปรแกรม Windows XP Device Manager เพื่อยกเลิกการเลือกค่าอัตโนมัติของการ์ด และเลือกการตั้งค่าพื้นฐานที่ไม่ทำให้เกิดข้อขัดแย้ง นอกจากนี้คุณยังสามารถใช้วิธีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อกำหนดค่าใหม่หรือตัดการทำงานของอุปกรณ์เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
พอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ถูกปิดการใช้งานในโปรแกรมการตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์	เข้าสู่โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) และเปิดใช้พอร์ต USB

### คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โมดูลหน่วยความจำที่ไม่ถูกต้องถูกใช้ในเวอริชันอัปเกรด หรือโมดูลหน่วยความจำถูกติดตั้งในตำแหน่งที่ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบว่าใช้โมดูลหน่วยความจำและวิธีการติดตั้งที่ถูกต้อง</li><li>สังเกตเสียงและไฟสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ เสียงบี๊บและไฟที่กะพริบหมายถึงรหัสของปัญหาเฉพาะ</li><li>หากคุณยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า</li></ol>

## ตาราง 2-11 การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ (ต่อ)

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 5 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำเสียหายหรือติดตั้งไม่ถูกต้อง	 <b>ข้อควรระวัง</b> ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามต่อ ติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก <ol style="list-style-type: none"><li>1. ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>2. เปลี่ยน DIMM ที่ละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก</li><li>3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น</li><li>4. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 6 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 6 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดกราฟิกเสียหายหรือต่อไม่ถูกต้อง หรือเมนบอร์ดไม่ถูกต้อง	สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล: <ol style="list-style-type: none"><li>1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่ เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล</li><li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol> สำหรับระบบที่ใช้กราฟิกภายใน ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด



ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 10 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 10 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดเสริมมีข้อบกพร่อง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบการ์ดเสริมแต่ละอัน โดยถอดการ์ดออกมาที่ละอัน (ในกรณีที่ตั้งการ์ดหลายอัน) จากนั้นให้เปิดเครื่อง เพื่อดูว่ายังมีข้อบกพร่องหรือไม่</li><li>2. ถ้าพบการ์ดที่ผิดปกติ ให้ถอดออกและเปลี่ยนอันใหม่</li><li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก

ตารางต่อไปนี้เป็นสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์กที่พบบ่อย คำแนะนำเหล่านี้จะไม่กล่าวถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาการวางสายเน็ตเวิร์ก

## ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณสมบัติ Wake-on-LAN ไม่ทำงาน	
ไม่ได้เปิดใช้ Wake-on-LAN	เปิดใช้ Wake-on-LAN
 <b>หมายเหตุ</b> NIC บางรุ่นมาพร้อมกับแอปพลิเคชันที่กำหนดค่าของตัวเอง ที่เปิดโอกาสให้มีการควบคุมและการกำหนดค่าคุณสมบัติที่มีข้อต่อได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารคู่มือที่มาพร้อมกับ NIC	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เลือก <b>Start &gt; Control Panel</b></li><li>2. ดับเบิลคลิก <b>Network Connections</b></li><li>3. ดับเบิลคลิก <b>Local Area Connection</b></li><li>4. คลิก <b>Properties</b></li><li>5. คลิก <b>Configure</b></li><li>6. คลิกแท็บ <b>Power Management</b> แล้วเลือกหรือยกเลิกการเลือกกล่องตัวเลือก <b>Allow this device to bring the computer out of standby</b></li></ol>
<b>ไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กไม่พบคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก</b>	
สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก	<ol style="list-style-type: none"><li>1. รับผิดชอบการตั้งค่าคอมพิวเตอร์และใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก</li><li>2. เปิดใช้คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กในระบบปฏิบัติการ โดยผ่าน Device Manager</li></ol>
ไดรเวอร์เน็ตเวิร์ก ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบเอกสารของคอนโทรลเลอร์ของเน็ตเวิร์กเพื่อดูไดรเวอร์ที่ถูกต้องหรือโหลดไดรเวอร์ล่าสุดจากเว็บไซต์ของผู้ผลิต
<b>ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กไม่กะพริบ</b>	
 <b>หมายเหตุ</b> ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กจะต้องกะพริบเมื่อมีการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก	
สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่พบเน็ตเวิร์กที่ใช้งานได้	ตรวจสอบการวางสายและอุปกรณ์ของเน็ตเวิร์กว่ามีการเชื่อมต่อที่เหมาะสม
ไม่ได้ตั้งค่าคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กอย่างถูกต้อง	ตรวจสอบสถานะของอุปกรณ์ภายใน Windows เช่น ตรวจสอบการโหลดไดรเวอร์ใน Device Manager และตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงในแอปพลิเคชัน Network Connections ภายใน Windows
ไม่ได้ใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก	<ol style="list-style-type: none"><li>1. รับผิดชอบการตั้งค่าคอมพิวเตอร์และใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก</li><li>2. เปิดใช้คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กในระบบปฏิบัติการ โดยผ่าน Device Manager</li></ol>

## ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก (ต่อ)

### ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กไม่กะพริบ



หมายเหตุ ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กจะต้องกะพริบเมื่อมีการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กอย่างถูกต้อง	ติดตั้งไดรเวอร์เน็ตเวิร์กใหม่ โปรดดู <i>คู่มือการสื่อสารทางเน็ตเวิร์กและอินเทอร์เน็ต</i> ใน <i>แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i>
ระบบไม่สามารถตรวจนับเน็ตเวิร์กโดยอัตโนมัติ	เลิกใช้คุณสมบัติการตรวจนับอัตโนมัติและกำหนดให้ระบบเข้าสู่โหมดการทำงานที่ถูกต้อง โปรดดู <i>คู่มือการสื่อสารทางเน็ตเวิร์กและอินเทอร์เน็ต</i> ใน <i>แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i>

### โปรแกรมวินิจฉัยรายงานข้อขัดข้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ต่อสายเคเบิลไม่แน่น	ตรวจสอบว่าต่อสายเคเบิลไว้อย่างแน่นหนาเข้ากับช่องเสียบของเน็ตเวิร์ก และปลายอีกด้านของสายต่อกับอุปกรณ์ที่ถูกต้อง
สายเคเบิลไม่ได้ต่อกับช่องเสียบที่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่ามีการต่อสายเคเบิลกับช่องเสียบที่ถูกต้อง
มีปัญหาเกี่ยวกับสายเคเบิลหรืออุปกรณ์ที่ปลายอีกด้านของสาย	ตรวจสอบว่าสายเคเบิลและอุปกรณ์ที่ปลายสายทำงานถูกต้อง
ค่าอินเทอร์เน็ตของคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กถูกใช้รวมกับการ์ดเอ็กซ์แพนชันอื่น	ในเมนู <b>Advanced</b> ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กเสีย	ติดต่อผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต

### การวินิจฉัยผ่าน แต่คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานร่วมกับเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์ก หรือพารามิเตอร์ของเน็ตเวิร์กไม่ตรงกับการตั้งค่าปัจจุบัน	ตรวจสอบว่ามีการโหลดไดรเวอร์ที่ถูกต้อง และพารามิเตอร์ของเน็ตเวิร์กตรงกับการตั้งค่าของระบบ  ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งโคลเอนต์และโปรโตคอลของเน็ตเวิร์กแล้ว
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับคอมพิวเตอร์นี้	เลือกไอคอน <b>Network</b> ใน <b>Control Panel</b> และตั้งค่าคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก

### คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กหยุดทำงานเมื่อมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์แพนชันในคอมพิวเตอร์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ค่าอินเทอร์เน็ตของคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กถูกใช้รวมกับการ์ดเอ็กซ์แพนชันอื่น	ในเมนู <b>Advanced</b> ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กจำเป็นต้องใช้ไดรเวอร์	ตรวจสอบว่าไดรเวอร์ไม่ได้ถูกลบไปโดยไม่ได้ตั้งใจขณะที่ติดตั้งการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่
การ์ดเอ็กซ์แพนชันที่ติดตั้งเป็นการ์ดเน็ตเวิร์ก (NIC) และมีข้อขัดแย้งกับ NIC ภายในระบบ	ในเมนู <b>Advanced</b> ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด



## ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก (ต่อ)

### คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กหยุดทำงานโดยไม่มีสาเหตุแน่ชัด

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟล์ที่บรรจุไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กเสียหาย	ดาวน์โหลดไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์ก <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a> และติดตั้งใหม่อีกครั้ง
ต่อสายเคเบิลไม่แน่น	ตรวจสอบว่าต่อสายเคเบิลไว้อย่างแน่นหนาที่ช่องเสียบของเน็ตเวิร์ก และปลายอีกด้านของสายต่อกับอุปกรณ์ที่ถูกต้อง
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กเสีย	ติดต่อผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต

### ไม่สามารถบูตด้วยการ์ดเน็ตเวิร์กใหม่

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดเน็ตเวิร์กใหม่อาจมีข้อบกพร่อง หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	ติดตั้ง NIC แบบมาตรฐานที่สามารถใช้งานได้ หรือเปลี่ยนลำดับการบูตเพื่อเริ่มต้นระบบโดยใช้อุปกรณ์อื่น

### ไม่สามารถเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ของเน็ตเวิร์กขณะพยายามใช้การติดตั้งระบบจากเครื่องอื่น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ตั้งค่าคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กไว้อย่างถูกต้อง	ตรวจสอบการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก เพื่อดูว่ามีเซิร์ฟเวอร์ DHCP อยู่หรือไม่ และเซิร์ฟเวอร์การติดตั้งระบบจากเครื่องอื่นมีไดรเวอร์ NIC สำหรับ NIC ของคุณ

### ยุติการตั้งค่าระบบรายงาน EEPROM ที่ไม่ได้โปรแกรม

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
EEPROM ที่ไม่ได้โปรแกรม	ติดต่อผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ โปรดอ่านสาเหตุและการแก้ไขปัญหที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้



**ข้อควรระวัง** อาจมีการป้อนกำลังไฟให้กับ DIMM อยู่ต่อไปเมื่อเปิดคอมพิวเตอร์แล้ว ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามต่อ ติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก

สำหรับระบบที่สามารถใช้หน่วยความจำ ECC นั้น HP จะไม่รองรับการใช้หน่วยความจำแบบ ECC และไม่ใช่ ECC ร่วมกัน มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะไม่บูตระบบปฏิบัติการ

## ตาราง 2-13 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ

### ระบบไม่บูตหรือทำงานไม่ถูกต้องหลังจากติดตั้งหน่วยความจำเพิ่มเติม

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โมดูลหน่วยความจำเป็นประเภท หรือระดับความเร็วที่ไม่ถูกต้องสำหรับระบบ หรือติดตั้งหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	เปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์มาตรฐานสำหรับระบบของคุณ ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น หน่วยความจำ ECC และที่ไม่ใช่ ECC จะ ไม่สามารถทำงานร่วมกัน

### เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากหน่วยความจำไม่เพียงพอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การกำหนดหน่วยความจำอาจไม่ถูกต้อง	ใช้โปรแกรม Device Manager เพื่อตรวจสอบการกำหนดหน่วยความจำ
มีหน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน	ตรวจสอบเอกสารที่มาพร้อมกับแอปพลิเคชันเพื่อดูข้อกำหนดเกี่ยวกับหน่วยความจำ

### การนับหน่วยความจำระหว่างกระบวนการ POST ไม่ถูกต้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อาจติดตั้งโมดูลหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่าหน่วยความจำทั้งหมดถูกติดตั้งอย่างถูกต้องและใช้โมดูลที่ถูกต้อง
การฟลิกภายในอาจใช้หน่วยความจำระบบ	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ

### เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากหน่วยความจำไม่เพียงพอขณะทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีโปรแกรมประเภท TSR ติดตั้งอยู่มากเกินไป	ลบโปรแกรม TSR ที่ไม่ต้องการให้ออก
มีหน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน	ตรวจสอบความต้องการหน่วยความจำของแอปพลิเคชัน หรือเพิ่มหน่วยความจำให้กับระบบ

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 5 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากติดตั้งต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำเสียหายหรือติดตั้งไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>เปลี่ยน DIMM ที่ละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก</li></ol>

**ตาราง 2-13** การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ (ต่อ)

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 5 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น
	4. เปลี่ยนเมนบอร์ด

## การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์ โปรดอ่านสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

### ตาราง 2-14 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์

มีการทำงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์มีอุณหภูมิสูง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศถูกปิดกั้นหรือไม่</li><li>2. ตรวจสอบว่าพัดลมถูกเชื่อมต่อและทำงานอย่างถูกต้อง (พัดลมบางตัวทำงานเมื่อจำเป็นเท่านั้น)</li><li>3. ตรวจสอบว่าตัวระบายความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกติดตั้งอย่างถูกต้อง</li></ol>

ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 3 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ต่อหรือติดตั้งโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบว่ามีโปรเซสเซอร์อยู่ในเครื่องหรือไม่</li><li>2. ติดตั้งโปรเซสเซอร์อีกครั้ง</li></ol>

# การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับซีดีรอมและดีวีดี โปรดดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้ และในเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์เสริมดังกล่าว

## ตาราง 2-15 การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าพอร์ตของอุปกรณ์ SATA เปิดใช้งานใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ระบบการปฏิบัติการรุ่นเก่าไม่สนับสนุนอุปกรณ์บูตที่ต่อเข้ากับพอร์ต SATA 4 หรือพอร์ต SATA	เชื่อมต่ออุปกรณ์เข้ากับพอร์ต SATA 0 หรือพอร์ต SATA 1
Removable Media Boot ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตไปยังสื่อที่ถอดออกได้ใน <b>Storage &gt; Storage Options</b> ตรวจสอบว่าได้เปิดใช้ซีดีรอมใน <b>Storage &gt; Boot Order</b>
Network Server Mode ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และยกเลิกการใช้ Network Server Mode ใน <b>Security &gt; Password Options</b>
มีแผ่นซีดีที่บูตไม่ได้อยู่ในไดรฟ์	ลองใช้แผ่นซีดีที่บูตได้
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน <b>Storage &gt; Boot Order</b>

## ไม่พบไดรฟ์ (ทีระบ)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลอาจหลวม	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิล
ระบบอาจไม่รับทราบถึงไดรฟ์ที่ติดตั้งขึ้นใหม่ได้โดยอัตโนมัติ	โปรดดูคำแนะนำในการตั้งค่าใหม่ในหัวข้อ <a href="#">การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์</a> หากระบบยังไม่รับรู้ถึงอุปกรณ์ใหม่ ให้ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์นั้นแสดงอยู่ภายในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือไม่ หากมีอยู่ สาเหตุของปัญหาอาจอยู่ที่ไดรเวอร์ แต่หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ ปัญหานี้อาจเกิดจากฮาร์ดแวร์  หากไดรฟ์นั้นเป็นไดรฟ์ที่ติดตั้งใหม่ ให้รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และลองเพิ่มระยะเวลาการรอในกระบวนการ POST ที่ <b>Advanced &gt; Power-On Options</b>
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าพอร์ตของอุปกรณ์ SATA เปิดใช้งานใน <b>Storage &gt; Storage Options</b>
ไดรฟ์ตอบสนองช้าหลังจากการเริ่มต้นระบบ	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเพิ่มเวลาของกระบวนการ POST ใน <b>Advanced &gt; Power-On Options</b>

## ไม่พบหรือไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของอุปกรณ์ซีดีรอมหรือดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ต่อหรือตั้งค่าไดรฟ์ไว้อย่างเหมาะสม	โปรดดูเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์เสริม

## ตาราง 2-15 การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี (ต่อ)

### ไม่สามารถเปิดภาพยนตร์จากไดรฟ์ดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ภาพยนตร์นั้นอาจถูกกำหนดพื้นที่ไว้สำหรับประเทศ/พื้นที่อื่น	โปรดดูเอกสารที่มาพร้อมกับ ไดรฟ์ดีวีดี
ไม่ได้ติดตั้งซอฟต์แวร์แปลงสัญญาณ	ติดตั้งซอฟต์แวร์แปลงสัญญาณ
สื่อได้รับความเสียหาย	เปลี่ยนสื่อ
มีการล๊อคเรตติ้งภาพยนตร์	ใช้ซอฟต์แวร์ดีวีดีเพื่อยกเลิกการล๊อค
ใส่สื่อในลักษณะกลับหัว	ใส่สื่อใหม่อีกครั้ง

### นำดิสก์ออกจากไดรฟ์ไม่ได้ (ไดรฟ์แบบถาด)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใส่แผ่นดิสก์ในไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	ปิดระบบคอมพิวเตอร์และถอดลวดโลหะเล็กๆ ในช่องนำดิสก์ออกจกเงิน และดันเข้า ค่อยๆ ดึงถาดออกจากไดรฟ์จนกระทั่งสุด จากนั้นนำดิสก์ออกมา

### ไดรฟ์ CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM หรือ DVD-R/RW ไม่สามารถอ่านดิสก์หรือใช้เวลาในการเริ่มทำงานนานเกินไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใส่สื่อผิดด้าน	ใส่สื่อใหม่โดยให้ด้านฉลากอยู่ด้านบน
ไดรฟ์ DVD-ROM ใช้เวลานานในการเริ่มต้นเพราะต้องกำหนดชนิดของสื่อ เช่น เสียงหรือภาพ	รอเป็นเวลาอย่างน้อย 30 วินาทีเพื่อให้ไดรฟ์ DVD-ROM กำหนดชนิดของสื่อที่เล่น หากดิสก์ยังไม่เริ่มทำงาน อ่านวิธีแก้ไขอื่นๆ ที่อยู่ในหัวข้อนี้
แผ่นซีดีหรือดีวีดีสกปรก	ทำความสะอาดซีดีหรือดีวีดีด้วยชุดทำความสะอาดซีดี ที่มีขายในร้านคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่
Windows ไม่พบไดรฟ์ CD-ROM หรือ DVD-ROM	<ol style="list-style-type: none"><li>ใช้ Device Manager เพื่อถอดหรือถอนการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว</li><li>รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ของคุณใหม่และให้ Windows ค้นหาไดรฟ์ซีดีและดีวีดี</li></ol>

### การบันทึกหรือการคัดลอกซีดีมีปัญหาหรือไม่สามารถทำได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ชนิดของสื่อไม่ถูกต้องหรือมีคุณภาพไม่ดี	<ol style="list-style-type: none"><li>ลองใช้ความเร็วที่ช้าลงเมื่อทำการบันทึก</li><li>ตรวจสอบว่าคุณใช้สื่อที่ถูกต้องสำหรับไดรฟ์</li><li>ลองใช้สื่อยี่ห้ออื่น คุณภาพจะแตกต่างกันไปตามผู้ผลิต</li></ol>

### คอมพิวเตอร์ USDT บูตช้ามากหลังจากถอดไดรฟ์ CD-ROM หรือ DVD

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบกำลังค้นหาไดรฟ์ในขณะที่บูตเนื่องจากสายเคเบิลไดรฟ์ยังต่อเข้ากับเมนบอร์ด	ถอดสายเคเบิลไดรฟ์ออกจากเมนบอร์ด

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key โปรดดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-16 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key

### Drive Key ของ USB ไม่ปรากฏเป็นตัวอักษรชื่อไดรฟ์ใน Windows XP

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่มีตัวอักษรชื่อไดรฟ์ต่อจากไดรฟ์ทางกายภาพตัวสุดท้าย	เปลี่ยนตัวอักษรชื่อไดรฟ์ที่เป็นคำติพอลต์สำหรับ Drive Key ใน Windows XP

### ไม่พบ Drive Key ของ USB (ที่ระบุไว้)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต USB ที่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และดูให้แน่ใจว่าได้เลือก "Device available" สำหรับ "All USB Ports" และ "Front USB Ports" ได้ <b>Security &gt; Device Security</b> แล้ว
อุปกรณ์ยังไม่แนบก่อนเปิดเครื่อง	ดูให้แน่ใจว่าได้ยึดอุปกรณ์ลงในพอร์ต USB ได้อย่างแน่นหนาแล้วก่อนเปิดเครื่อง

### ระบบจะไม่บูตจาก Drive Key ของ USB

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน <b>Storage &gt; Boot Order</b>
Removable Media Boot ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตไปยังสื่อที่ถอดออกได้ใน <b>Storage &gt; Storage Options</b> ตรวจสอบว่า ได้เปิดใช้ USB ใน <b>Storage &gt; Boot Order</b>
ไม่สามารถดูภาพนอกรุ่น	ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน "การแฟลช ROM: การจำลองการตั้งค่า: การสร้างอุปกรณ์ที่ใช้บูต: อุปกรณ์สื่อสำหรับการแฟลชทาง USB ที่รองรับ" ของ <i>Service Reference Guide</i>

### คอมพิวเตอร์จะบูตไปที่ DOS หลังจากที่ทำ Drive Key ที่สามารถใช้บูตได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
Drive Key สามารถใช้บูตได้	ติดตั้ง Drive Key หลังจากที่มีระบบปฏิบัติการแล้วเท่านั้น

# การแก้ไขปัญหาส่วนประกอบแผงด้านหน้า

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับแผงด้านหน้า โปรดดูสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้  
**ตาราง 2-17** การแก้ไขปัญหาส่วนประกอบแผงด้านหน้า

## คอมพิวเตอร์ไม่รับบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ USB, หูฟัง หรือ ไมโครโฟน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li><li>2. เชื่อมต่ออุปกรณ์อีกครั้งที่ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์และเริ่มต้นการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่</li></ol>
อุปกรณ์ไม่ได้รับกระแสไฟ	หากอุปกรณ์ USB ต้องใช้ไฟฟ้า AC โปรดแน่ใจว่าปลายด้านหนึ่งเชื่อมต่อกับอุปกรณ์แล้ว และปลายอีกด้านเชื่อมต่อกับเต้ารับไฟฟ้าที่มีไฟฟ้า
ไม่ได้ติดตั้งไดรเวอร์ที่ถูกต้องของอุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ติดตั้งไดรเวอร์ในเวอร์ชันที่ถูกต้องสำหรับอุปกรณ์</li><li>2. คุณอาจจะต้องรีบูตคอมพิวเตอร์</li></ol>
สายเคเบิลจากอุปกรณ์ที่ต่อกับคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้	<ol style="list-style-type: none"><li>1. หากเป็นไปได้ ให้เปลี่ยนสายเคเบิล</li><li>2. เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่</li></ol>
อุปกรณ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เปลี่ยนอุปกรณ์</li><li>2. เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่</li></ol>
พอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ถูกปิดการใช้งานในโปรแกรมการตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์	เข้าสู่โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) และเปิดใช้พอร์ต USB



# การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

หากคุณพบปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โปรดติดต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) หรือดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-18 การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ตั้งค่าบัญชีอินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง	ตรวจสอบการตั้งค่าอินเทอร์เน็ต หรือติดต่อขอความช่วยเหลือจาก ISP
ตั้งค่าโมเด็มไม่ถูกต้อง	ต่อโมเด็มใหม่อีกครั้ง ตรวจสอบว่าการเชื่อมต่อถูกต้องหรือไม่ โดยดูจากเอกสารการติดตั้งอย่างรวดเร็ว
ไม่ได้ติดตั้งเว็บเบราว์เซอร์อย่างถูกต้อง	ตรวจสอบว่าเว็บเบราว์เซอร์ได้รับการติดตั้งและตั้งค่าให้สามารถทำงานกับ ISP ของคุณ
ไม่ได้เสียบปลั๊กโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL	เสียบปลั๊กโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ใฝ่สถานะ “power” ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ควรจะติด
บริการเคเบิล/DSL ไม่พร้อมใช้งานหรือขัดข้องเนื่องจากสภาพอากาศไม่ดี	ลองเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในภายหลัง หรือติดต่อ ISP ของคุณ (หากมีการเชื่อมต่อบริการเคเบิล/DSL ใฝ่สถานะ “cable” ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ควรจะติด)
ไม่ได้เชื่อมต่อสายเคเบิล CAT5 UTP	เชื่อมต่อสายเคเบิล CAT5 ระหว่างเคเบิลโมเด็มกับช่องเสียบ RJ-45 ของคอมพิวเตอร์ (หากการเชื่อมต่อเป็นปกติ ใฝ่สถานะ “PC” ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL จะติด)
กำหนดแอดเดรส IP ไม่ถูกต้อง	ติดต่อ ISP ของคุณเพื่อสอบถามแอดเดรส IP ที่ถูกต้อง
คุณก็ได้รับความเสียหาย (“ถูกกั”) คือข้อมูลขนาดเล็กที่เว็บเซิร์ฟเวอร์สามารถจัดเก็บชั่วคราวไว้พร้อมกับเว็บเบราว์เซอร์ของคุณ เพื่อให้เบราว์เซอร์ของคุณจดจำข้อมูลเฉพาะบางอย่างซึ่งเว็บเซิร์ฟเวอร์จะสามารถเรียกดูในภายหลัง)	<b>Windows XP</b> <ol style="list-style-type: none"><li>เลือก <b>Start &gt; Control Panel</b></li><li>ดับเบิลคลิก <b>Internet Options</b></li><li>บนแท็บ <b>General</b> ให้คลิกที่ปุ่ม <b>Delete Cookies</b></li></ol> <b>Windows 2000</b> <ol style="list-style-type: none"><li>เลือก <b>Start &gt; Settings &gt; Control Panel</b></li><li>ดับเบิลคลิก <b>Internet Options</b></li><li>บนแท็บ <b>General</b> ให้คลิกที่ปุ่ม <b>Delete Cookies</b></li></ol>

## ไม่สามารถเปิดโปรแกรมอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณจะต้องล็อกออนเข้าสู่ระบบของ ISP เสียก่อน บางโปรแกรมจึงจะสามารถเริ่มต้นการทำงานได้	ล็อกออนเข้าสู่ระบบของ ISP แล้วเปิดโปรแกรมที่ต้องการ

## ใช้เวลานานเกินไปในการดาวน์โหลดเว็บไซต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ตั้งค่าโมเด็มไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่าความเร็วของโมเด็มและพอร์ต COM ที่เลือกถูกต้องหรือไม่

ตาราง 2-18 การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ใช้เวลานานเกินไปในการดาวน์โหลดเว็บไซต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	<b>Windows XP</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เลือก <b>Start &gt; Control Panel</b></li><li>2. ดับเบิลคลิก <b>System</b></li><li>3. คลิกแท็บ <b>Hardware</b></li><li>4. ในส่วนของ <b>Device Manager</b> ให้คลิกปุ่ม <b>Device Manager</b></li><li>5. ดับเบิลคลิกที่ <b>Ports (COM &amp; LPT)</b></li><li>6. คลิกขวาที่พอร์ต COM ที่ตรงกับโมเด็มของคุณ แล้วคลิก <b>Properties</b></li><li>7. ในหัวข้อ <b>Device status</b> ให้ตรวจสอบว่าโมเด็มทำงานเป็นปกติ</li><li>8. ในหัวข้อ <b>Device usage</b> ให้ตรวจสอบว่าโมเด็มได้ถูกเปิดใช้งานแล้ว</li><li>9. หากมีปัญหาอีก ให้คลิกปุ่ม <b>Troubleshoot</b> และปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ</li></ol>
	<b>Windows 2000</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เลือก <b>Start &gt; Settings &gt; Control Panel</b></li><li>2. ดับเบิลคลิก <b>System</b></li><li>3. คลิกแท็บ <b>Hardware</b></li><li>4. ในหัวข้อ Device Manager ให้คลิกปุ่ม <b>Device Manager</b></li><li>5. ดับเบิลคลิกที่ <b>Ports (COM &amp; LPT)</b></li><li>6. คลิกขวาที่พอร์ต COM ที่ตรงกับโมเด็มของคุณ แล้วคลิก <b>Properties</b></li><li>7. ในหัวข้อ <b>Device status</b> ให้ตรวจสอบว่าโมเด็มทำงานเป็นปกติ</li><li>8. ในหัวข้อ <b>Device usage</b> ให้ตรวจสอบว่าโมเด็มได้ถูกเปิดใช้งานแล้ว</li><li>9. หากมีปัญหาอีก ให้คลิกปุ่ม <b>Troubleshoot</b> และปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ</li></ol>

# การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์

ปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้:

- ไม่ได้ติดตั้งหรือตั้งค่าแอปพลิเคชันอย่างเหมาะสม
- หน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน
- มีข้อขัดแย้งระหว่างแอปพลิเคชัน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว
- หากคุณได้ติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ



**หมายเหตุ** HP Backup and Recovery Manager สามารถนำมาใช้ในการคืนค่าซอฟต์แวร์ไปไว้ที่จุดการกู้คืน หรือเพื่อคืนค่าระบบกลับเป็นค่าที่กำหนดมาจากโรงงาน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน [การกู้คืนซอฟต์แวร์](#)

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ โปรดดูวิธีแก้ไขปัญหาในตารางต่อไปนี้

## ตาราง 2-19 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์

### คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานต่อ และหน้าจอโลโก้ HP ไม่ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เกิดข้อผิดพลาด POST	สังเกตเสียงและไฟสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ ดูที่ภาคผนวก A <a href="#">ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST</a> เพื่อระบุสาเหตุที่เป็นไปได้  โปรดดู Restore Kit หรือข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก

### คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานต่อ หลังจากหน้าจอโลโก้ HP ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟล์ระบบอาจเสียหาย	เรียกคืนไฟล์จาก Recovery Disc Set หรือจากที่ที่คุณได้สร้างการสำรองข้อมูลไว้ใน HP Backup and Recovery Manager

### ข้อความแสดงข้อผิดพลาด “Illegal Operation has Occurred” ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่ได้รับการรับรองจาก Microsoft สำหรับเวอร์ชัน Windows ของคุณ	ตรวจสอบว่าซอฟต์แวร์ได้รับการรับรองจาก Microsoft สำหรับเวอร์ชัน Windows ของคุณ (โปรดดูข้อมูลนิตินัยของโปรแกรม)
ไฟล์ตั้งค่าเสียหาย	หากเป็นไปได้ บันทึกข้อมูลทั้งหมด ปิดโปรแกรมทั้งหมด และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ของคุณ

## การติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

โปรดติดต่อผู้ขายหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต สำหรับคำแนะนำและบริการ คุณสามารถค้นหาผู้ขายหรือตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านคุณได้ที่ <http://www.hp.com>



**หมายเหตุ** หากคุณนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปรับขอบริการซ่อมจากผู้ขาย ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต คุณจะต้องแจ้งรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า และรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง ในกรณีที่คุณตั้งรหัสผ่านไว้

ติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในใบรับประกัน หรือในคู่มือ *หมายเลขโทรศัพท์ฝ่ายสนับสนุน* ที่อยู่ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics* เพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค

# A ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST

ภาคผนวกนี้จะแสดงรหัสข้อผิดพลาด ข้อผิดพลาด ไฟแสดง และสัญญาณเสียงต่างๆ ที่คุณอาจพบระหว่างที่เครื่องทำการทดสอบโดยอัตโนมัติเมื่อเปิดเครื่อง (Power-On Self Test - POST) หรือเมื่อเริ่มการทำงานใหม่ พร้อมทั้งสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา และขั้นตอนในการแก้ปัญหา

ตัวเลือก POST Message Disabled จะตัดข้อความส่วนใหญ่ของระบบในระหว่างกระบวนการ POST เช่น การนับหน่วยความจำและข้อความที่ไม่ใช่ข้อผิดพลาด หากมีข้อผิดพลาด POST หน้าจอจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด ในการเปิดโหมด POST Messages Enabled เพื่อข้อความระหว่าง POST ให้กดปุ่มใดๆ (ยกเว้น F10 หรือ F12) และโหมดที่เป็นดีฟอลต์คือ POST Message Disabled

ความเร็วที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไหลระบบปฏิบัติการและระดับการทดสอบจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกโหมด POST

Quick Boot เป็นกระบวนการเริ่มต้นแบบรวดเร็วซึ่งไม่รันการทดสอบในระดับของระบบทั้งหมด เช่น การทดสอบหน่วยความจำ Full Boot จะรันการทดสอบระบบที่อาศัย ROM ทั้งหมดและใช้เวลาในการทดสอบนานกว่า

คุณยังสามารถกำหนดตารางการทำ Full Boot เป็นประจำทุกๆ 1 ถึง 30 วันได้ด้วย ในการกำหนดตารางดังกล่าว ให้ตั้งค่าในระบบคอมพิวเตอร์ไปเป็นโหมด Full Boot Every x Days โดยใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์



**หมายเหตุ** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูที่ *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

# รหัสตัวเลขและข้อความ POST

หัวข้อนี้กล่าวถึงข้อผิดพลาดในกระบวนการ POST ซึ่งมีรหัสตัวเลขที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อความที่อาจพบในระหว่างกระบวนการ POST



**หมายเหตุ** เครื่องคอมพิวเตอร์จะส่งสัญญาณเสียง 1 ครั้ง หลังจากที่ปรากฏข้อความ POST บนหน้าจอ

## ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ

ข้อความที่แฉกคลุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
101-Option ROM Checksum Error	การตรวจสอบผลรวม ROM ของระบบ หรือ ROM เสริมของการ์ดเอ็กซ์เพนชัน	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ตรวจสอบว่า ROM ถูกต้อง</li><li>2. แฟลช ROM หากจำเป็น</li><li>3. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์เพนชัน ให้ถอดออกและดูว่าปัญหายังคงอยู่หรือไม่</li><li>4. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li><li>5. หากข้อความหายไป แสดงว่าการ์ดเอ็กซ์เพนชันมีปัญหา</li><li>6. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>
103-System Board Failure	DMA หรือไทมเมอร์	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li><li>2. ถอดการ์ดเอ็กซ์เพนชัน</li><li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li></ol>
110-Out of Memory Space for Option ROMs	การ์ดเอ็กซ์เพนชันที่เพิ่งติดตั้งมี ROM เสริมขนาดใหญ่ซึ่งจะต้อควานไหลดในระหว่าง POST	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์เพนชัน PCI ให้ถอดออกและดูว่าปัญหา ยังคงอยู่หรือไม่</li><li>2. ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้ตั้ง <b>Advanced &gt; Device Options &gt; NIC PXE Option ROM Download</b> เป็น <b>DISABLE</b> เพื่อป้องกันไม่ให้ PXE option ROM สำหรับ NIC ภายใน ถูกควานไหลดในระหว่าง POST เพื่อเพิ่มหน่วยความจำสำหรับ ROM เสริมของการ์ดเอ็กซ์เพนชัน PXE option ROM ภายในใช้สำหรับการบูตจาก NIC ไปยังเซิร์ฟเวอร์ PXE</li><li>3. ดูให้แน่ใจว่าเปิดใช้การตั้งค่า ACPI/USB Buffers @ Top of Memory ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์แล้ว</li></ol>
162-System Options Not Set	การตั้งค่าไม่ถูกต้อง  คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock)	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วตรวจสอบการกำหนดค่าใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>  ตั้งวันที่และเวลาใหม่ได้ <b>Control Panel</b> หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู <i>คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์ใน แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i> เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ขายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC

**ตาราง A-1** รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แจ้งเตือน	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
163-Time & Date Not Set	เวลาหรือวันที่ในหน่วยความจำการตั้งค่าไม่ถูกต้อง  คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock)	ตั้งเวลาและวันที่ใหม่ที่ <b>Control Panel</b> (หรืออาจใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์) หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู <i>คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์</i> ใน <i>แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i> เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ขายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC
163-Time & Date Not Set	คุณอาจติดตั้งจัมเปอร์ของ CMOS ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบตำแหน่งจัมเปอร์ของ CMOS ว่าถูกต้อง ถ้ามี
164-MemorySize Error	ปริมาณหน่วยความจำเปลี่ยนไป นับตั้งแต่ที่มีการบูตครั้งสุดท้าย (มีการใส่เพิ่มหรือถอดหน่วยความจำ)	กดปุ่ม <b>F1</b> เพื่อยับยั้งการเปลี่ยนแปลงหน่วยความจำ
164-MemorySize Error	การตั้งค่าหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รีบูตยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows</li> <li>2. โปรดตรวจสอบว่าการติดตั้งโมดูลหน่วยความจำอย่างถูกต้อง</li> <li>3. หากมีการใช้หน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น โปรดทดสอบโดยใช้เฉพาะหน่วยความจำเฉพาะของ HP</li> <li>4. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง</li> </ol>
201-Memory Error	RAM ล้มเหลว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รีบูตยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows</li> <li>2. ตรวจสอบว่าโมดูลหน่วยความจำได้รับการติดตั้งอย่างถูกต้อง</li> <li>3. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง</li> <li>4. ถอดและเปลี่ยนโมดูลหน่วยความจำที่ถูกระบุว่าบกพร่อง</li> <li>5. หากข้อผิดพลาดยังคงอยู่หลังจากเปลี่ยนหน่วยความจำแล้ว ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	โมดูลหน่วยความจำในซ็อกเก็ตหน่วยความจำที่ระบุในข้อความแสดงข้อผิดพลาดขาดข้อมูล SPD หรือเข้ากับซีตไม่ได้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง</li> <li>2. ลองใช้ซ็อกเก็ตหน่วยความจำอื่น</li> <li>3. เปลี่ยน DIMM โดยใช้โมดูลที่เข้ากันกับมาตรฐาน SPD</li> </ol>
214-DIMM Configuration Warning	การกำหนดค่า DIMM ที่ติดตั้ง ไม่เหมาะสม	จัดเรียง DIMM ใหม่เพื่อให้แต่ละแขนลงมีจำนวนหน่วยความจำเท่ากัน
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform	โมดูลหน่วยความจำที่เพิ่งติดตั้งสนับสนุนการแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยความจำ ECC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มหน่วยความจำ ให้ถอดออกและดูว่าปัญหายังคงอยู่หรือไม่</li> <li>2. ตรวจสอบเอกสารที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนหน่วยความจำ</li> </ol>
301-Keyboard Error	แป้นพิมพ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต่อแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง</li> <li>2. ตรวจสอบว่าช่องเสียบมีการหักงอหรือสูญหายหรือไม่</li> <li>3. ตรวจสอบว่าไม่มีการกดแป้นอักษรใดๆ</li> <li>4. เปลี่ยนแป้นพิมพ์</li> </ol>

**ตาราง A-1** รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉกควบคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
303-Keyboard Controller Error	คอนโทรลเลอร์เป็นพิมพ์ของบอร์ด I/O	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต่อเป็นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง</li> <li>2. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
304-Keyboard or System Unit Error	เป็นพิมพ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต่อเป็นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง</li> <li>2. ตรวจสอบว่าไม่มีการกดแป้นอักษรใดๆ</li> <li>3. เปลี่ยนแป้นพิมพ์</li> <li>4. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
404-Parallel Port Address Conflict Detected	ทั้งพอร์ตภายในและภายนอกถูกกำหนดให้กับพอร์ตขนาน X	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตขนานทั้งหมด</li> <li>2. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>3. ตั้งค่าของการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรันโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์</li> </ol>
410-Audio Interrupt Conflict	แอดเดรสของ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
411-Network Interface Card Interrupt Conflict	แอดเดรสของ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
501-Display Adapter Failure	คอนโทรลเลอร์จอภาพรารีไฟ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต่อการ์ดแสดงผลใหม่ (ถ้ามี)</li> <li>2. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>3. ตรวจสอบว่าต่อและเปิดหน้าจอแล้ว</li> <li>4. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล (ถ้าเป็นไปได้)</li> </ol>
510-Splash Screen Image Corrupted	อิมเมจของ Flash Screen มีข้อผิดพลาด	แฟลช ROM ของระบบอีกครั้ง ด้วยอิมเมจล่าสุดของ BIOS
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected	พัดลม CPU ไม่ถูกเชื่อมต่อหรืออาจทำงานผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตั้งพัดลม CPU ใหม่อีกครั้ง</li> <li>2. ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง</li> <li>3. เปลี่ยนพัดลม CPU</li> </ol>
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected	พัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้า ไม่ได้ถูกเชื่อมต่อ หรืออาจทำงานไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้าใหม่อีกครั้ง</li> <li>2. ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง</li> <li>3. เปลี่ยนพัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้า</li> </ol>
514-CPU or Chassis Fan not Detected	พัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครงไม่ถูกเชื่อมต่อหรืออาจทำงานผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตั้งพัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครงใหม่อีกครั้ง</li> <li>2. ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง</li> <li>3. เปลี่ยนพัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครง</li> </ol>
601-Diskette Controller Error	วงจรคอนโทรลเลอร์ดิสเก็ตต์หรือวงจรฟลอปปี้ไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รีเซ็ตยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์</li> <li>2. ตรวจสอบและ/หรือเปลี่ยนสายเคเบิล</li> </ol>



**ตาราง A-1** รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แจ้งความ	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
		<ol style="list-style-type: none"> <li>ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>เปลี่ยนดิสเก็ตต์ไดรฟ์</li> <li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
605-Diskette Drive Type Error	ประเภทของไดรฟ์ไม่ตรงกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์</li> <li>ถอดอุปกรณ์คอนโทรลเลอร์ของดิสเก็ตต์อื่น ๆ ทั้งหมด (เทปไดรฟ์)</li> <li>ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> </ol>
610-External Storage Device Failure	ไม่ได้ต่อเทปไดรฟ์ภายนอก	ติดตั้งเทปไดรฟ์ใหม่ หรือถอด F1 และให้ระบบตั้งค่าใหม่โดยไม่ต้องใช้ไดรฟ์
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict	เกิดข้อผิดพลาดในการตั้งค่า	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วตรวจสอบการกำหนดค่าใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
660-Display cache is detected unreliable	แคชแสดงผลของคอนโทรลเลอร์กราฟิกทำงานไม่ถูกต้องและจะถูกปิดลง	เปลี่ยนเมนบอร์ดหากการต่อลงของกราฟิกอยู่ในขั้นต่ำ
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup	ฝาครอบคอมพิวเตอร์ถูกถอดออกตั้งแต่การเริ่มต้นระบบครั้งที่แล้ว	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ
917-Front Audio Not Connected	ตัวควบคุมเสียงด้านหน้าไม่ได้เชื่อมต่อหรือติดตั้งเข้ากับเมนบอร์ด	เชื่อมต่อหรือเปลี่ยนตัวควบคุมเสียงด้านหน้า
918-Front USB Not Connected	ตัวควบคุม USB ด้านหน้าไม่ได้เชื่อมต่อหรือติดตั้งเข้ากับเมนบอร์ด	เชื่อมต่อหรือเปลี่ยนตัวควบคุม USB ด้านหน้า
922-ระบบนี้สนับสนุนเฉพาะการ์ด SDVO/ADD2 ในสล็อต x16	ช่องเสียบ SDVO/PCI บนเมนบอร์ดมีรูปลักษณะภายนอกเหมือนกับช่องเสียบ PCI Express x16 แต่แพลตฟอร์มไม่สนับสนุนการใช้การ์ด PCI Express แบบคอนเวเนชันหรือการ์ดตัวโครงพิเศษ (หรือ reversed-layout) ADD2	แพลตฟอร์มสนับสนุนเฉพาะการใช้งานตัวโครงปกติ (หรือ non-reversed) การ์ดอะแดปเตอร์ ADD2 (Advanced Digital Display SDVO) ใส่เข้ากับช่องเสียบ SDVO (Serial Digital Video Output) ที่แพลตฟอร์มของเมนบอร์ด การ์ด ADD2 ถูกนำมาใช้เพื่อให้ความสามารถมอนิเตอร์แอนะล็อกกับคอนโทรลเลอร์กราฟิกภายใน
1151-Serial Port A Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกกำหนดไว้ที่ COM1	<ol style="list-style-type: none"> <li>ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด</li> <li>ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>ตั้งค่าการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows</li> </ol>
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกถูกกำหนดไว้ที่ COM2	<ol style="list-style-type: none"> <li>ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด</li> <li>ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>ตั้งค่าการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows</li> </ol>

**ตาราง A-1** รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉกควบคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
1155-Serial Port Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกถูกกำหนดไว้ที่ IRQ เดียวกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ถอดการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด</li> <li>ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B <a href="#">การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS</a>)</li> <li>ตั้งการ์ดอิเล็กทรอนิกส์รุ่นใหม่และ/หรือรันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows</li> </ol>
1201-System Audio Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
1202-MIDI Port Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
1203-Game Port Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน <b>Advanced &gt; Onboard Devices</b>
1720-SMART Hard Drive detects imminent failure	ฮาร์ดไดรฟ์กำลังจะหยุดทำงาน (ฮาร์ดไดรฟ์บางตัวมีเฟิร์มแวร์แพตช์ที่จะแก้ไขข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ไม่ถูกต้อง)	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบว่าฮาร์ดไดรฟ์ให้ข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ถูกต้อง เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรันโปรแกรมการทดสอบระบบป้องกันไดรฟ์ได้ <b>Storage &gt; DPS Self-test</b></li> <li>ใช้เฟิร์มแวร์แพตช์ หากมี (เลือกใช้ได้จาก <a href="http://www.hp.com/support">http://www.hp.com/support</a>)</li> <li>ทำข้อมูลสำรองแล้วเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์</li> </ol>
1796-SATA Cabling Error	อุปกรณ์ SATA ไม่ได้รับการเชื่อมต่ออย่างเหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด จะต้องใช้ช่องเสียบ SATA 0 และ SATA 1 ก่อน SATA 4 และ SATA 5	สำหรับอุปกรณ์เดียว ให้ใช้ SATA 0 สำหรับสองอุปกรณ์ ให้ใช้ SATA 0 และ SATA 1 สำหรับสามอุปกรณ์ ให้ใช้ SATA 0, SATA 1 และ SATA 5
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode	Drivelock ถูกเปิดใช้บนฮาร์ดไดรฟ์ SATA หนึ่งหรือหลายตัว และไม่สามารถเข้าถึงได้ในขณะที่กำลังกำหนดค่าระบบสำหรับโหมด RAID	ถอดอุปกรณ์ Drivelocked SATA ออกก่อนหรือปิดการทำงานของคุณสมบัติ Drivelock ในการปิดการทำงานของคุณสมบัติ Drivelock ให้เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ เปลี่ยน <b>Storage &gt; Storage Options &gt; SATA Emulation</b> เป็น <b>IDE</b> และเลือก <b>File &gt; Save Changes and Exit</b> เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์อีกครั้ง และเลือก <b>Security &gt; Drivelock</b> สำหรับอุปกรณ์ SATA ที่ใช้ Drivelock ได้แต่ละอุปกรณ์ ดูให้แน่ใจว่าได้ตั้ง Drivelock เป็น <b>Disabled</b> สุดท้าย ให้เปลี่ยน <b>Storage &gt; Storage Options &gt; SATA Emulation</b> กลับเป็น <b>RAID</b> และเลือก <b>File &gt; Save Changes and Exit</b>
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS ไม่สนับสนุนโปรเซสเซอร์	<ol style="list-style-type: none"> <li>อัปเดต BIOS ให้เป็นเวอร์ชันที่เหมาะสม</li> <li>เปลี่ยนโปรเซสเซอร์</li> </ol>
Invalid Electronic Serial Number	อิเล็กทรอนิกส์ซีเรียลนัมเบอร์ผิด	<ol style="list-style-type: none"> <li>รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากยูทิลิตี้การตั้งค่ามีข้อมูลในช่องที่ปรากฏแล้ว หรือไม่อนุญาตให้ใส่ซีเรียลนัมเบอร์ให้ดาวน์โหลดไฟล์ปฏิบัติการจาก <a href="http://www.hp.com">http://www.hp.com</a></li> <li>รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และใส่ซีเรียลนัมเบอร์ใน Security, System ID และบันทึกการเปลี่ยนแปลง</li> </ol>
Memory Parity Error	Parity RAM ไม่ทำงาน	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และยูทิลิตี้การวินิจฉัย

**ตาราง A-1** รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉความคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
	การ์ดแสดงผลจากผู้ผลิตรายอื่นอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้	ถอดการ์ดแสดงผลจากผู้ผลิตรายอื่นออก จากนั้นดูว่ายังมีปัญหาหรือไม่
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached	แป้นพิมพ์ไม่ทำงานในขณะที่เปิดใช้งาน Network Server Mode	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต่อแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง</li> <li>2. ตรวจสอบว่าช่องเสียบมีการหักงอหรือสูญหายหรือไม่</li> <li>3. ตรวจสอบว่าไม่มีการ์ดเป็นอักษรใดๆ</li> <li>4. เปลี่ยนแป้นพิมพ์</li> </ol>
Parity Check 2.	Parity RAM ไม่ทำงาน	รับยทิลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์และยทิลิตีการวินจจ้ย
	การ์ดแสดงผลจากผู้ผลิตรายอื่นอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้	ถอดการ์ดแสดงผลจากผู้ผลิตรายอื่นออก จากนั้นดูว่ายังมีปัญหาหรือไม่
System will not boot without fan	พัดลม CPU ไม่ได้รับการติดตั้งหรือเชื่อมต่อในโครงเครื่อง VSF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์ออก กดปุ่มเพาเวอร์แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่าได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่ ดูให้แน่ใจว่าติดตั้งตัวระบายความร้อนเข้าที่ดีแล้ว</li> <li>2. หากเสียบปลั๊กพัดลมแล้วและติดตั้งตัวระบายความร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว แต่พัดลมยังไม่หมุน ให้เปลี่ยนส่วนประกอบพัดลมของตัวระบายความร้อน</li> </ol>

# การแปลความหมายของสัญญาณไฟวินิจฉัยการ POST ที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง

หัวข้อนี้กล่าวถึงรหัสสัญญาณไฟที่แผงด้านหน้ารวมทั้งรหัสเสียงที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือระหว่างกระบวนการ POST ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีรหัสหมายเลขหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง



**คำเตือน!** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อต และ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ถอดปลั๊กไฟแล้ว และปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นก่อนจะสัมผัส

ให้มองไปที่ไฟ LED ในเมนบอร์ด ในกรณีที่ไฟ LED สว่าง แสดงว่าเมนบอร์ดยังคงมีกระแสไฟอยู่ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และถอดปลั๊กออกก่อนจะดำเนินการต่อ



**หมายเหตุ** หากไฟที่เป็นพิน PS/2 กะพริบ ให้ตรวจสอบไฟกะพริบบนแผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ และดูรายละเอียดในตารางด้านล่างนี้เพื่อระบุรหัสสัญญาณไฟที่แผงด้านหน้า


ควรปฏิบัติตามการดำเนินการที่แนะนำในตารางด้านล่างนี้

ไฟสัญญาณวินิจฉัยและรหัสเสียงไม่ได้มีอยู่ในทุกรุ่น

## ตาราง A-2 สัญญาณไฟที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง

การทำงาน	สัญญาณเสียง	สาเหตุที่เป็นไปได้	การดำเนินการที่แนะนำ
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีเขียวสว่าง	ไม่มี	เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดอยู่	ไม่มี
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีเขียวกะพริบทุก 2 วินาที	ไม่มี	คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมดพักการทำงานของ RAM (บางรุ่นเท่านั้น) หรือโหมดพักการทำงานปกติ	ไม่จำเป็น กดปุ่มใดๆ หรือขยับเมาส์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอีกครั้ง
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 2 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	2	ระบบป้องกันความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกเปิดใช้งาน:  พัดลมอาจถูกปิดกั้นหรือไม่ทำงาน  หรือ  ตัวระบายความร้อน/พัดลมไม่ได้เชื่อมต่อกับโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน</li> <li>เปิดฝาคอปก กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่าได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่</li> <li>หากพัดลมถูกต่ออยู่แล้วแต่ไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม</li> <li>ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต</li> </ol>
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 3 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	3	ไม่ได้ติดตั้งโปรเซสเซอร์ (ไม่ได้บ่งชี้ว่าโปรเซสเซอร์บกพร่อง)	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบว่ามีโปรเซสเซอร์อยู่ในเครื่องหรือไม่</li> <li>ติดตั้งโปรเซสเซอร์อีกครั้ง</li> </ol>

**ตาราง A-2** สัญญาณไฟที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง (ต่อ)

การทำงาน	สัญญาณเสียง	สาเหตุที่เป็นไปได้	การดำเนินการที่แนะนำ
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 4 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	4	แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงาน (แหล่งจ่ายไฟโอเวอร์โหลด)	<ol style="list-style-type: none"> <li>เปิดฝาคอม แล้วตรวจสอบว่าสายเคเบิลของแหล่งจ่ายไฟแบบ 4 หรือ 6 สาย เชื่อมต่อเข้ากับช่องเสียบบนเมนบอร์ดแล้ว</li> <li>ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหานี้หรือไม่ โดยถอดอุปกรณ์ทั้งหมดที่เชื่อมต่ออยู่ (เช่น ฮาร์ดไดรฟ์ ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ หรือไดรฟ์ออปติคัล และการ์ดเอ็กซ์แพนชัน) เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์เข้าสู่ POST ให้ปิดเครื่อง แล้วถอดอุปกรณ์กลับคืนเครื่องละชิ้น และทำตามขั้นตอนดังกล่าวซ้ำอีกครั้งจนกว่าเครื่องจะไม่ทำงาน เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เป็นสาเหตุให้เครื่องไม่ทำงาน ต่ออุปกรณ์กลับคืนเครื่องละชิ้น เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ทั้งหมดทำงานเป็นปกติ</li> <li>เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ</li> <li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	5	หน่วยความจำการแสดงผลเกิดข้อผิดพลาด	 <p><b>ข้อควรระวัง</b> ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามถอด ติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง</li> <li>เปลี่ยน DIMM ที่ละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก</li> <li>ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น</li> <li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 6 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	6	การแสดงผลมีข้อผิดพลาด	<p>สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่</li> <li>เปลี่ยนการ์ดแสดงผล</li> <li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol> <p>สำหรับระบบที่ใช้กราฟิกภายใน ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด</p>
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 7 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	7	เมนบอร์ดขัดข้อง (ROM ตรวจพบการขัดข้องก่อนการแสดงผล)	เปลี่ยนเมนบอร์ด
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 8 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	8	ROM ไม่ถูกต้อง เนื่องจากการตรวจสอบผลรวมผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>แฟลช ROM ของระบบอีกครั้ง ด้วยอิมเมจล่าสุดของ BIOS โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ “โหลดกู้คืนเงินบิลด์การบูต” ใน <i>คู่มือการจัดการเดสก์ท็อปใน แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics</i></li> <li>เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>

**ตาราง A-2** สัญญาณไฟที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง (ต่อ)

การทำงาน	สัญญาณเสียง	สาเหตุที่เป็นไปได้	การดำเนินการที่แนะนำ
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 9 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	9	เครื่องเปิดอยู่ แต่ไม่สามารถหยุดระบบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ (ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่</li> <li>2. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> <li>3. เปลี่ยนโปรเซสเซอร์</li> </ol>
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 10 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	10	การ์ดเสริมมีข้อบกพร่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบการ์ดเสริมแต่ละชิ้น โดยถอดการ์ดออกทีละชิ้น (ในกรณีที่ติดตั้งการ์ดหลายชิ้น) จากนั้นให้เปิดเครื่อง เพื่อดูว่ายังมีข้อบกพร่องหรือไม่</li> <li>2. ถ้าวพบการ์ดที่ผิดปกติ ให้ถอดออกและเปลี่ยนอันใหม่</li> <li>3. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol>
ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และไฟแสดงสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่กะพริบ	ไม่มี	ไม่สามารถเริ่มต้นการทำงานของระบบ	<p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์เปลี่ยนเป็นสีเขียว แสดงว่าปุ่มเพาเวอร์ทำงานเป็นปกติ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้า (ในบางรุ่น) ที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่</li> <li>2. เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> </ol> <p>หรือ</p> <p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์ไม่เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติตามนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เสียบปลั๊กเข้ากับตัวรับไฟฟ้าอย่างถูกต้อง</li> <li>2. เปิดฝาครอบ แล้วตรวจสอบว่าตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์เชื่อม ต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง</li> <li>3. ตรวจสอบว่าสายแหล่งจ่ายไฟทั้ง 2 สายเชื่อมต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง</li> <li>4. ตรวจสอบว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดสว่างหรือไม่ ถ้าไฟสว่าง ให้เปลี่ยนตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์ หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด</li> <li>5. ถ้าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดดับ ให้ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันออกทีละการ์ดจนกว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดจะสว่าง หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ</li> </ol>

# B การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS

คอมพิวเตอร์นี้รองรับการใช้คุณสมบัติรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่าน ซึ่งสามารถกำหนดได้ในเมนูของ ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์นี้รองรับการใช้คุณสมบัติรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านสองคุณสมบัติ ซึ่งสามารถกำหนดได้ในเมนูของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า และรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง หากคุณกำหนดเฉพาะ รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า ผู้ใช้ทราจจะสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในระบบ ยกเว้นการกำหนดค่าในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และหากคุณใช้เฉพาะรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง ผู้ใช้จะต้องป้อนรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากคุณกำหนดรหัสผ่านทั้งสองชนิดไว้ จะมีเพียงรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่าเท่านั้นที่ใช้ในการเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ได้

หากคุณกำหนดรหัสผ่านทั้งสองชนิด รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่าจะใช้แทนรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่องในการล็อกเข้าสู่ระบบได้ คุณสมบัติดังกล่าวถือว่าเป็นประโยชน์สำหรับผู้ดูแลระบบ

หากคุณลืมรหัสผ่านสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ มี 2 วิธีที่จะใช้ยกเลิกรหัสผ่านเพื่อให้คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลได้อีกครั้ง:

- การรีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน
- การเรียกคืนการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ให้เป็นค่าดีฟอลต์จากโรงงาน



**ข้อควรระวัง** การกดปุ่ม CMOS จะรีเซ็ตค่า CMOS กลับเป็นค่าดีฟอลต์ที่ตั้งมาจากโรงงาน สิ่งสำคัญคือการสำรองข้อมูลใน CMOS ของคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะรีเซ็ต ในกรณีที่ต้องการใช้ในภายหลัง การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลการตั้งค่า CMOS ที่ *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

## การรีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน

ในการตัดการทำงานของรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่องหรือรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. ปิดระบบปฏิบัติการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง จากนั้นปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ถอดสายไฟออกจากเต้ารับไฟฟ้า
2. เมื่อถอดสายไฟแล้ว ให้กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้งเพื่อถ่ายกระแสไฟที่ยังหลงเหลืออยู่ในคอมพิวเตอร์



**คำเตือน!** เพื่อลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน การถอดสายไฟออกจากเต้ารับที่ผนัง และให้ส่วนประกอบภายในของเครื่องคอมพิวเตอร์เย็นลงก่อนที่จะสัมผัส



**ข้อควรระวัง** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าเครื่องจะปิดอยู่ก็ตาม หากคุณไม่ถอดสายไฟออก อาจเกิดความเสียหายแก่ระบบได้

ไฟฟ้าสถิตอาจทำให้ส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ของคอมพิวเตอร์หรือการ์ดเสริมชำรุดเสียหายได้ ก่อนที่จะเริ่มต้นกระบวนการเหล่านี้ โปรดตรวจสอบว่าคุณได้คายประจุไฟฟ้าสถิตด้วยการสัมผัสวัตถุที่เป็นโลหะและมีการลงกราวด์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน *คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์บน แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

3. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงด้านข้าง
4. หาตำแหน่งเซตเตอร์และจัมเปอร์



**หมายเหตุ** จัมเปอร์รหัสผ่านจะเป็นสีเขียว ทำให้ระบุได้ง่าย หากต้องการคำแนะนำในการหาตำแหน่งของจัมเปอร์รหัสผ่านและส่วนประกอบอื่นๆ ของเมนบอร์ด โปรดดูที่ *แผ่นผังชิ้นส่วนพร้อมภาพประกอบ (IPM)* สำหรับระบบของคุณ โดยคุณสามารถดาวน์โหลด IPM ได้จาก <http://www.hp.com/support>

5. ถอดจัมเปอร์ออกจาก pin 1 และ 2 แล้ววางจัมเปอร์ที่ pin 1 หรือ 2 แต่อย่าวางที่ทั้งคู่ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการสูญหาย
6. เปลี่ยนฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
7. ต่ออุปกรณ์ภายนอก
8. เสียบปลั๊กและเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ระบบปฏิบัติการเริ่มทำงาน วิธีนี้เป็นการยกเลิกรหัสผ่านปัจจุบันและเลิกใช้งานคุณสมบัตินี้รหัสผ่าน
9. เพื่อที่จะตั้งรหัสผ่านใหม่ ให้ทำซ้ำขั้นตอน 1 ถึง 4 เปลี่ยนจัมเปอร์รหัสผ่านบน pin 1 และ 2 จากนั้นให้ทำซ้ำ 6 ถึง 8 แล้วตั้งรหัสผ่านใหม่ในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ที่ *คู่มือยูนิตการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*



# การลบค่าและการรีเซ็ต CMOS

หน่วยความจำการตั้งค่าของคอมพิวเตอร์ (CMOS) เป็นที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าคอมพิวเตอร์

## การใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อรีเซ็ต CMOS

การใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อรีเซ็ต CMOS ยังเป็นการลบรหัสผ่านป้องกันการเปิดเครื่องและรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า ในการรีเซ็ต CMOS โดยใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ขั้นแรกคุณต้องเข้าสู่เมนู ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์

เมื่อข้อความ Computer Setup ปรากฏขึ้นที่มุมขวาล่างของหน้าจอ ให้กดปุ่ม **F10** กด **Enter** หากต้องการข้ามหน้าจอเริ่มต้น



**หมายเหตุ** หากคุณ ไม่ได้กดปุ่ม **F10** ในขณะที่ข้อความนั้นปรากฏอยู่ คุณจะต้องปิดคอมพิวเตอร์ ก่อนเปิดขึ้นมาใหม่เพื่อเข้าสู่ยูทิลิตี้

เมนูของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์จะแสดงตัวเลือก 5 หัวข้อ: **File, Storage, Security, Power** และ **Advanced**

ในการรีเซ็ต CMOS ให้เป็นค่าดีฟอลต์ที่มาจากโรงงาน ให้กำหนดเวลาและวันที่ก่อน จากนั้นใช้ปุ่ม **ลูกศร** หรือปุ่ม **แท็บ** เพื่อเลือก **File > Default Setup > Restore Factory Settings as Defaults** แล้วเลือก **Apply Defaults and Exit** จากเมนู **File** ซึ่งจะเป็นการรีเซ็ตการตั้งค่าที่แก้ไขได้ ซึ่งรวมถึงลำดับการบูตและการตั้งค่าอื่นๆ ที่มาจากโรงงาน แต่จะไม่มีการค้นหาฮาร์ดแวร์ใหม่

โปรดดูคำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งรหัสผ่านใหม่ที่ *คู่มือการจัดการเดสก์ท็อป* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดู *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

## การใช้ปุ่ม CMOS

ปุ่ม CMOS จะรีเซ็ตแต่ไม่ได้ลบรหัสผ่านป้องกันการเปิดเครื่องและรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า

1. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายนอกทั้งหมด แล้วถอดสายไฟออกจากเต้ารับไฟฟ้า
2. ถอดสายเป็นพิมพ์ จอภาพ และอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ออกจากคอมพิวเตอร์



**คำเตือน!** เพื่อลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน ควรถอดสายไฟออกจากเต้ารับที่ผนัง และให้ส่วนประกอบภายในของเครื่องคอมพิวเตอร์เย็นลงก่อนที่จะสัมผัส



**ข้อควรระวัง** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าเครื่องจะปิดอยู่ก็ตาม หากคุณไม่ถอดสายไฟออก อาจเกิดความเสียหายแก่ระบบได้

ไฟฟาสถิตอาจทำให้ส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ของคอมพิวเตอร์หรือการ์ดเสริมชำรุดเสียหายได้ ก่อนที่จะเริ่มต้นกระบวนการเหล่านี้ โปรดตรวจสอบว่าคุณได้คายประจุไฟฟาสถิตด้วยการสัมผัสวัตถุที่เป็นโลหะและมีการลงกราวด์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน *คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์* บน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

3. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงด้านข้าง

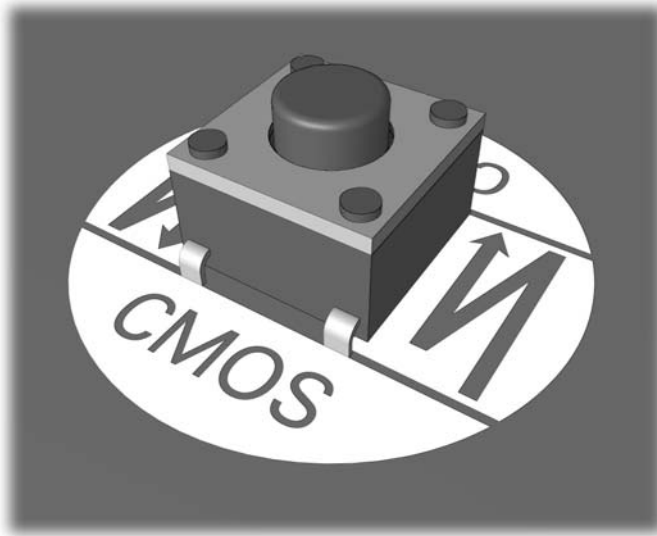


**ข้อควรระวัง** การกดปุ่ม CMOS จะรีเซ็ตค่า CMOS กลับเป็นค่าดีฟอลต์ที่ตั้งมาจากโรงงาน สิ่งสำคัญคือการสำรองข้อมูลใน CMOS ของคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะรีเซ็ต ในกรณีที่อาจต้องการใช้ในภายหลัง การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสำรองข้อมูลการตั้งค่า CMOS ที่ *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

4. หาดำแหน่งปุ่ม CMOS แล้วกดค้างไว้ 5 วินาที



**หมายเหตุ** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ถอดสายไฟออกจากเต้าเสียบที่ผนังแล้ว ปุ่ม CMOS จะไม่สามารถลบค่าใน CMOS ได้ หากยังเสียบสายไฟอยู่



ภาพ B-1 ปุ่ม CMOS



**หมายเหตุ** หากต้องการคำแนะนำในการหาดำแหน่งของปุ่ม CMOS และส่วนประกอบอื่นๆ ของเมนบอร์ด โปรดดูที่ *แผ่นผังชิ้นส่วนพร้อมภาพประกอบ (IPM)* สำหรับระบบของคุณ

5. เปลี่ยนฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
6. ต่ออุปกรณ์ภายนอก
7. เสียบปลั๊กและเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์



**หมายเหตุ** หลังจากที่คุณลบค่าใน CMOS และรีบูตระบบ จะปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด POST ซึ่งระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงค่าคอนฟิกูเรชัน ใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อรีเซ็ตการตั้งค่าพิเศษใดๆ ของระบบพร้อมกับการตั้งวันที่และเวลา

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดู *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* ใน *แผ่นซีดี Documentation and Diagnostics*

## C ระบบป้องกันไดรฟ์ (DPS)

ระบบป้องกันไดรฟ์ (DPS) เป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยที่มีอยู่ในฮาร์ดไดรฟ์ที่ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์บางรุ่น DPS ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาที่อาจส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์โดยไม่อยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน

เมื่อคอมพิวเตอร์เหล่านี้ถูกสร้างขึ้น ฮาร์ดไดรฟ์ที่ติดตั้งไว้ทุกตัวจะได้รับการทดสอบโดยใช้ระบบ DPS และจะมีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้อย่างถาวรในไดรฟ์นั้นๆ และทุกครั้งที่รัน DPS ผลการทดสอบจะถูกบันทึกลงในฮาร์ดไดรฟ์ ผู้ให้บริการของคุณสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาที่ทำให้คุณต้องรันซอฟต์แวร์ DPS

การรัน DPS จะไม่มีผลต่อโปรแกรมหรือข้อมูลที่เก็บอยู่ในฮาร์ดไดรฟ์ ข้อมูลการทดสอบจะอยู่ในเฟิร์มแวร์ของฮาร์ดไดรฟ์ และสามารถรันได้แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถบูตเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ เวลาที่ใช้ในการรันการทดสอบจะขึ้นอยู่กับผู้ผลิตและขนาดของฮาร์ดไดรฟ์ แต่โดยทั่วไปแล้ว การทดสอบจะใช้เวลาประมาณ 2 นาทีต่อกิกะไบต์

คุณสามารถใช้ DPS เมื่อสงสัยว่าฮาร์ดไดรฟ์จะมีปัญหา หากคอมพิวเตอร์รายงานข้อความ SMART Hard Drive Detect Imminent Failure คุณไม่จำเป็นต้องรัน DPS แต่ให้สำรองข้อมูลไว้ในฮาร์ดไดรฟ์และติดต่อผู้ให้บริการเพื่อขอเปลี่ยนไดรฟ์

## การเข้าใช้ DPS จากโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์

เมื่อคอมพิวเตอร์ไม่เริ่มต้นอย่างถูกต้อง คุณควรใช้โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ เพื่อเข้าใช้โปรแกรม DPS เมื่อต้องการเข้าใช้ DPS ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. เปิดหรือเริ่มต้นระบบคอมพิวเตอร์ใหม่
2. เมื่อข้อความ F10 Setup ปรากฏขึ้นที่มุมขวาล่างของหน้าจอ ให้กดปุ่ม F10



**หมายเหตุ** หากคุณไม่ได้กดปุ่ม F10 ในขณะที่ข้อความนั้นปรากฏอยู่ คุณจะต้องปิดคอมพิวเตอร์ ก่อนเปิดขึ้นมาใหม่เพื่อเข้าสู่ยูทิลิตีนี้

เมนูของยูทิลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์จะแสดงตัวเลือก 5 หัวข้อ: **File, Storage, Security, Power** และ **Advanced**

3. เลือก **Storage > DPS Self-Test**

หน้าจอจะแสดงรายชื่อฮาร์ดไดรฟ์ที่สามารถใช้ DPS ที่ติดตั้งอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์



**หมายเหตุ** หากไม่มีฮาร์ดไดรฟ์ที่สามารถใช้ DPS ติดตั้งไว้ ตัวเลือก **DPS Self-Test** จะไม่ปรากฏบนหน้าจอ

4. เลือกฮาร์ดไดรฟ์ที่ต้องการทดสอบและปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการทดสอบให้เสร็จสมบูรณ์

เมื่อการทดสอบเสร็จสมบูรณ์ ข้อความใดข้อความหนึ่งต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น:

- Test Succeeded. Completion Code 0.
- Test Aborted. Completion Code 1 or 2.
- Test Failed. Drive Replacement Recommended. Completion Code 3 through 14.

หากการทดสอบล้มเหลว คุณควรบันทึกและรายงานรหัสข้อผิดพลาดไปยังผู้ให้บริการเพื่อขอรับความช่วยเหลือในการวินิจฉัยปัญหา

# ดัชนี

- B**
    - Backup and Recovery Manager 5
  - C**
    - CMOS
      - การลบค่าและการรีเซ็ต 59
      - การสำรองข้อมูล 57
  - I**
    - Insight Diagnostics 1
  - ก**
    - การรีเซ็ต
      - CMOS 57
      - จัมเปอร์รหัสผ่าน 57
  - ข**
    - ข้อความแสดงข้อผิดพลาด POST 47
    - ข้อผิดพลาด
      - ข้อความ 48
      - รหัส 47, 54
  - ค**
    - ความสะอาดและความปลอดภัย 7
    - คำแนะนำ 8
    - คุณสมบัติ Wake-on-LAN 33
  - ช**
    - ชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน 5
  - ซ**
    - ซอฟต์แวร์
      - การกู้คืน 5
      - การสำรองข้อมูล 5
      - ปัญหา 45
  - ด**
    - ตัวเลือกการบูต
      - Full Boot 47
      - Quick Boot 47
  - ป**
    - ปัญหา
      - Drive Key 41
      - การติดตั้งฮาร์ดแวร์ 31
      - การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 43
      - จอภาพ 22
      - ซอฟต์แวร์ 45
      - ซีดีรอมหรือดีวีดี 39
      - ดิสเก็ตต์ 15
      - ตัวอ่านการ์ดมีเดีย 20
      - ทั่วไป 10
      - ระบบเสียง 26
      - หน่วยความจำ 36
      - ฮาร์ดไดรฟ์ 18
      - เครื่องพิมพ์ 28
      - เน็ตเวิร์ก 33
      - เพาเวอร์ 14
      - เมาส์ 29
      - แป้นพิมพ์ 29
      - แผงด้านหน้า 42
      - โปรเซสเซอร์ 38
    - ปัญหาการบูต 40
    - ปัญหาของตัวอ่านการ์ดมีเดีย 20
    - ปัญหาทั่วไป 10
    - ปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key 41
    - ปัญหาเกี่ยวกับจอภาพ 22
    - ปัญหาเกี่ยวกับซีดีรอมหรือดีวีดี 39
    - ปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ 15
    - ปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง 26
    - ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ 36
    - ปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ 18
    - ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ 28
    - ปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก 33
    - ปัญหาเกี่ยวกับเมาส์ 29
    - ปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์ 29
    - ปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์ 38
    - ปัญหาเกี่ยวกับไดรฟ์ออปติคัล 39
    - ปัญหาเกี่ยวกับไฟ 14
    - ปัญหาแผงด้านหน้า 42
    - ปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ 31
  - ปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 43
- ผ**
    - ฝ่ายบริการลูกค้า 7, 46
  - พ**
    - ไฟสัญญาณ
      - กะพริบบนแป้นพิมพ์ PS/2 54
      - กะพริบเมื่อเปิดเครื่อง 54
    - ไฟแสดงสถานะกะพริบ 54
  - ย**
    - ยูทิลิตี้การวินิจฉัย 1
  - ร**
    - รหัสข้อผิดพลาดที่เป็นตัวเลข 48
    - รหัสผ่าน
      - การตั้งค่า 57
      - การยกเลิก 57
      - เปิดเครื่อง 57
    - รหัสผ่านป้องกันการเปิดเครื่อง 57
    - รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า 57
    - รหัสสัญญาณเสียง 54
    - รหัสเสียง 54
    - ระบบป้องกันไดรฟ์ (DPS) 61

