

คู่มือการแก้ไขปัญห Business PC

© Copyright 2007 Hewlett-Packard
Development Company, L.P. ข้อมูลที่ประกอบ
ในที่นี้อาจเปลี่ยนแปลง ได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบ

Microsoft, Windows และ Windows Vista เป็น
เครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียน
ของ Microsoft Corporation ในสหรัฐอเมริกาและ
หรือประเทศ/พื้นที่อื่น

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

Business PC

พิมพ์ครั้งแรก (มิถุนายน 2007)

หมายเลขเอกสาร: 451125-281

เกี่ยวกับคู่มือนี้

-
- ⚠ **คำเตือน!** ข้อความในลักษณะนี้หมายถึงการไม่ปฏิบัติตามอาจเป็นผลให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต
 - ⚠ **ข้อควรระวัง:** ข้อความในลักษณะนี้หมายถึงการไม่ปฏิบัติตามอาจเป็นผลให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์หรือสูญเสียข้อมูล
 - 📖 **หมายเหตุ:** ข้อความที่ปรากฏในลักษณะนี้หมายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญ
-

สารบัญ

1 คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์

HP Insight Diagnostics	1
การเข้าใช้ HP Insight Diagnostics	1
แท็บ Survey	2
แท็บ Test	3
แท็บ Status	3
แท็บ Log	4
แท็บ Help	4
การบันทึกและการพิมพ์ข้อมูลใน HP Insight Diagnostics	4
การดาวน์โหลดเวอร์ชันล่าสุดของยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics	5
การป้องกันซอฟต์แวร์	5
HP Backup and Recovery Manager	5

2 การแก้ไขปัญหาโดยไม่ผ่านโปรแกรมวินิจฉัย

ความสะอาดและความปลอดภัย	7
ก่อนที่จะติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค	7
คำแนะนำ	8
การแก้ปัญหาทั่วไป	10
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ	13
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสก์เก็ต	14
การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์	17
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

ภาคผนวก B การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS

การรีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน	58
การลบค่าและการรีเซ็ต CMOS	59
ภาคผนวก C ระบบป้องกันไดรฟ์ (DPS)	
การเข้าใช้ DPS จากโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์	62
ดัชนี	63

1 คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์

HP Insight Diagnostics


 **หมายเหตุ:** HP Insight Diagnostics จะรวมอยู่ในแผ่นซีดีที่จัดส่งไปพร้อมกับคอมพิวเตอร์บางรุ่น

ยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics ช่วยให้สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดค่าฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ และทำการทดสอบวินิจฉัยฮาร์ดแวร์ในระบบย่อยของคอมพิวเตอร์ ยูทิลิตี้นี้จะช่วยให้ขั้นตอนการระบุอย่างมีประสิทธิภาพ การวินิจฉัย และการแยกปัญหาฮาร์ดแวร์ กระทำได้ง่ายขึ้น

แท็บ Survey จะแสดงขึ้นเมื่อคุณเรียกใช้ยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics แท็บนี้จะแสดงการกำหนดค่าปัจจุบันของคอมพิวเตอร์ จากแท็บ Survey จะสามารถเข้าสู่ประเภทข้อมูลหลายกลุ่มเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้น แท็บอื่นๆ จะให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงตัวเลือกการทดสอบวินิจฉัยและผลลัพธ์การทดสอบ ข้อมูลในแต่ละหน้าจอยูทิลิตี้จะสามารถบันทึกเป็นไฟล์ 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

ในการเข้าใช้ HP Insight Diagnostics คุณต้องสร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน แล้วบูตแผ่นซีดีที่มียูทิลิตี้นี้ คุณยังสามารถดาวน์โหลดได้จาก <http://www.hp.com> See [การดาวน์โหลดเวอร์ชันล่าสุดของยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics ในหน้า 5](#) for more information.

 **หมายเหตุ:** HP Insight Diagnostics จะรวมเป็นส่วนหนึ่งของชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนที่จัดส่งไปพร้อมกับคอมพิวเตอร์บางรุ่น

หากคุณได้สร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน ให้เริ่มต้นที่ขั้นตอนที่ 4

1. คลิก **Start** > **HP Backup and Recovery** > **HP Backup and Recovery Manager** เพื่อเปิด Backup and Recovery Wizard และคลิก **Next**
2. เลือก **Create a set of recovery discs (Recommended)** และคลิก **Next**.
3. ให้ทำตามคำแนะนำในริชาร์ดเพื่อสร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน
4. ใช้ Windows Explorer เพื่อค้นหาชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน สำหรับแผ่นซีดีด้วยไดเรกทอรี **compaq\hpdiaags**
5. ขณะที่คอมพิวเตอร์เปิดอยู่ ให้ใส่ แผ่นซีดีลงในไดรฟ์ออปติคัลของคอมพิวเตอร์
6. ปิดระบบปฏิบัติการและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
7. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบจะบูตจากแผ่นซีดี

หมายเหตุ: หากระบบไม่บูตจากแผ่นซีดีในไดรฟ์ออปติคัล ท่านอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนลำดับการบูตในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) เพื่อให้ระบบพยายามบูตจากไดรฟ์ออปติคัลก่อนบูตจากฮาร์ดไดรฟ์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)

8. เลือกภาษาที่เหมาะสม และคลิก **Continue**

หมายเหตุ: ขอแนะนำให้คุณยอมรับเป็นพิมพ์ตามที่กำหนดเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับภาษาของคุณ เว้นแต่คุณจะต้องการทดสอบเป็นพิมพ์เฉพาะ

9. ในหน้า ข้อตกลงเรื่องการใช้งานสำหรับผู้ใช้ คลิกที่ **Agree** หากคุณยินยอมในเงื่อนไข ยูทิลิตี้ 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 ซึ่งรวมถึงสล็อตหน่วยความจำบนเมนบอร์ดและโมดูลหน่วยความจำที่ติดตั้ง

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

Storage — แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสื่อจัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงดิสก์ทั้งหมดที่ติดตั้ง ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ และไดรฟ์ออปติคัล

System — แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรุ่นของคอมพิวเตอร์ โปรเซสเซอร์ ไครงเครื่อง 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 ซึ่งมีการทดสอบอีกหลายแบบให้เลือกได้ในโหมด Interactive แต่จำเป็นต้องได้รับการแทรกแซงจากผู้ใช้
- **Custom Test** — ให้ความยืดหยุ่นมากที่สุดสำหรับการควบคุมการทดสอบระบบ โหมด Custom Test ช่วยให้คุณสามารถเลือกอุปกรณ์ การทดสอบ และพารามิเตอร์การทดสอบที่จะใช้ ได้เป็นการเฉพาะ

โหมดการทดสอบมีให้เลือกสองโหมดสำหรับการทดสอบแต่ละประเภท:

- **Interactive Mode**—ให้การควบคุมขั้นตอนการทดสอบได้สูงสุด ซอฟต์แวร์วินิจฉัยจะให้คุณป้อนข้อมูลระหว่างการทดสอบที่ต้องการการตอบสนองจากคุณ คุณยังอาจตรวจสอบได้ว่าการทดสอบนั้นผ่านหรือไม่ผ่าน
- **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 หากคุณต้องการให้การวินิจฉัยทดสอบตามช่วงเวลาทีละรอบ ให้ป้อนจำนวนเวลาเป็นนาที
5. หากคุณเลือกทำการทดสอบแบบ Quick Test หรือ Complete Test ให้เลือกอุปกรณ์ที่ต้องการทดสอบจากรายการดรอปดาวน์ หากคุณเลือกทำการทดสอบแบบ Custom Test ให้คลิกปุ่ม **Expand** และเลือกอุปกรณ์ที่ต้องการทดสอบ หรือคลิกปุ่ม **Check All** เพื่อเลือกอุปกรณ์ทั้งหมด
6. คลิกปุ่ม **Begin Testing** ที่มุมขวาล่างของหน้าจอเพื่อเริ่มต้นการทดสอบ 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** จะแสดงขึ้นเพื่อให้ใช้ในกรณีที่จำเป็นต้องการยกเลิกการทดสอบ

หลังจากทดสอบเสร็จสิ้น ปุ่ม **Cancel Testing** จะถูกแทนที่ด้วยปุ่ม **Retest** ปุ่ม **Retest** จะทดสอบชุดการทดสอบล่าสุดอีกครั้ง วิธีนี้ช่วยให้คุณสามารถทำการทดสอบซ้ำโดยไม่ต้องป้อนข้อมูลอีกครั้งในแท็บ 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** จะแสดงอุปกรณ์ที่กำลังทำการทดสอบแล้ว
- 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

บนแท็บ Help จะมีแท็บ **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 ออกจากจอจนกว่าคุณจะเห็นข้อความที่แจ้งว่า ไฟล์ **html** ถูกเขียนลงไปที่สื่อแล้ว

5. พิมพ์ข้อมูลจากอุปกรณ์สื่อจัดเก็บที่ใช้บันทึกไฟล์นั้น

 **หมายเหตุ:** หากต้องการออกจากยูทิลิตี้ **HP Insight Diagnostics** คลิกที่ปุ่ม **Exit Diagnostics** ตรงมุมซ้ายล่างของหน้าจอ ก่อนดึง แผ่นซีดีออกจากไดรฟ์ออพติคัล

การดาวน์โหลดเวอร์ชันล่าสุดของยูทิลิตี้ HP Insight Diagnostics

1. ไปที่ <http://www.hp.com>
2. คลิกที่ลิงค์ **Software & Driver Downloads**
3. ป้อนหมายเลขผลิตภัณฑ์ (ตัวอย่างเช่น dc7800) 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

HP Backup and Recovery Manager

HP Backup and Recovery Manager เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ได้ง่าย และมีประโยชน์ที่อนุญาตให้คุณสำรองข้อมูลและเรียกคืนฮาร์ดไดรฟ์หลักบนคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชันที่ทำงานภายใน Windows เพื่อสร้างการสำรองข้อมูลของ Windows แอปพลิเคชันทั้งหมด และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด คุณอาจกำหนดเวลาให้เครื่องทำการสำรองข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ หรือเลือกทำการสำรองด้วยตัวคุณเอง ไฟล์ที่สำคัญสามารถจัดเก็บแยกต่างหากจากการสำรองข้อมูลปกติ

HP Backup and Recovery Manager ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าบน Recovery Partition ของฮาร์ดไดรฟ์และอนุญาตให้คุณ:

- สร้างจุดการกู้คืนเพื่อสำรองข้อมูลทั้งหมดแบบสะสม
- สำรองข้อมูลที่อยู่บนทั้งระบบไว้ในแหล่งจัดเก็บเดียว
- สำรองข้อมูลแต่ละไฟล์และโฟลเดอร์

จุดการกู้คืนและการสำรองไฟล์สามารถทำการคัดลอกลงแผ่นซีดีหรือแผ่นดีวีดี ขณะที่การสำรองข้อมูลทั้งหมดสามารถคัดลอกไปยังเครือข่ายหรือฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่สอง


HP ขอแนะนำให้คุณสร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนทันทีหลังจากใช้คอมพิวเตอร์ และกำหนดเวลาสำรองข้อมูลแบบ Recovery Point โดยอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ

ในการสร้างชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืน:

1. คลิก **Start > HP Backup and Recovery > HP Backup and Recovery Manager** เพื่อเปิด Backup and Recovery Wizard และคลิก **Next**
2. เลือก **Create a set of recovery discs (Recommended)** และคลิก **Next**.
3. ปฏิบัติตามคำแนะนำในเวิร์กช็อป

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"

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

-  **หมายเหตุ:** คุณสามารถสั่งซื้อชดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนได้จาก HP ด้วยการติดต่อฝ่ายบริการสนับสนุนของ HP ทางโทรศัพท์ ไปที่เว็บไซต์ต่อไปนี้ เลือกประเทศ/พื้นที่ของคุณ และคลิกที่ลิงก์ **Technical support after you buy** ได้หัวข้อ **Call HP** เพื่อรับหมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายบริการสนับสนุนของประเทศ/พื้นที่ของคุณ

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

2 การแก้ไขปัญหาโดยไม่ผ่านโปรแกรมวินิจฉัย

บทนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการระบุและการแก้ไขปัญหาที่ไม่ร้ายแรง เช่น ปัญหาที่เกี่ยวกับดิสก์ไดรฟ์ ฮาร์ดไดรฟ์ ไดรฟ์ออปติคัล กราฟิก หน่วยความจำ และซอฟต์แวร์ หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรดอ้างอิงตารางในบทนี้เพื่อดูรายละเอียดเกี่ยวกับสาเหตุที่เป็นไปได้และวิธีแก้ไขที่แนะนำ

- ☞ **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่อาจปรากฏบนหน้าจอระหว่างการทดสอบเริ่มทำงานด้วยตนเอง (Power On Self Test \endash POST) โปรดดูที่ภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST](#) ในหน้า 47

ความสะดวกและความปลอดภัย

- ⚠ **คำเตือน!** การใช้คอมพิวเตอร์อย่างผิดวิธีหรือการติดตั้งในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยและไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดปัญหาการใช้งานไม่สะดวกหรือเป็นอันตรายร้ายแรงได้ โปรดดูที่ [คู่มือเพื่อความสะดวกและความปลอดภัย](http://www.hp.com/ergo) ที่ <http://www.hp.com/ergo> for more information on choosing a workspace and creating a safe and comfortable work environment. This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to Part 15 of the FCC Rules. For more information, refer to the [ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและข้อบังคับต่างๆ](#)

ก่อนที่จะติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ลองใช้วิธีแก้ไขต่อไปนี้เพื่อแยกปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการสนับสนุนด้านเทคนิค

- การรันยูทิลิตี้การวินิจฉัยปัญหา โปรดดูที่บทที่ 1 [คุณสมบัติการวินิจฉัยระบบคอมพิวเตอร์](#) ในหน้า 1 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- รันการทดสอบระบบป้องกันไดรฟ์ (Drive Protection System - DPS) ในโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน [คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ \(F10\)](#)
- ตรวจสอบไฟสถานะเปิดเครื่องที่ด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดูว่าไฟกะพริบเป็นสีแดงหรือไม่ ไฟที่กะพริบคือรหัสข้อผิดพลาดที่จะช่วยคุณวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST](#) ในหน้า 47
- หากหน้าจอว่างเปล่าปรากฏ ให้เสียบปลั๊กของจอภาพลงในพอร์ตวิดีโอพอร์ตอื่นบนคอมพิวเตอร์หากมีพอร์ตนั้นอยู่ หรือเปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณแน่ใจว่าทำงานเป็นปกติ
- หากคุณทำงานบนระบบเน็ตเวิร์ก ให้เสียบคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งพร้อมสายเคเบิลสายอื่นลงในระบบการเชื่อมต่อของเน็ตเวิร์ก ปัญหาอาจอยู่ที่ปลั๊กหรือสายเคเบิลของระบบเน็ตเวิร์ก
- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ลงไป ให้ถอดฮาร์ดแวร์นั้นออก และดูว่าคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่
- หากคุณเพิ่งติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ลงไป ให้ลบซอฟต์แวร์นั้นออกจากเครื่อง และดูว่าคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่
- บูตคอมพิวเตอร์มาที่ Safe Mode เพื่อดูว่าคอมพิวเตอร์จะบูตขึ้นมาหรือไม่หากไม่ได้ โหลดไดรเวอร์ทั้งหมด เมื่อบูตระบบปฏิบัติการ ให้ใช้ "Last Known Configuration"

- โปรดติดตั้งฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคทางออนไลน์ได้ที่ <http://www.hp.com/support>
- โปรดดูหัวข้อ [คำแนะนำ ในหน้า 8](#) ในคู่มือนี้

HP Instant Support Professional Edition ได้จัดเตรียมการวินิจฉัยเพื่อการแก้ปัญหาไว้ให้กับคุณเพื่อช่วยคุณแก้ปัญหาแบบออนไลน์ 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 โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปเพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรศัพท์
- จดซีรียลนัมเบอร์ของคอมพิวเตอร์และเลขที่ ID ของผลิตภัณฑ์ และซีรียลนัมเบอร์ของจอภาพ ก่อนที่จะโทรศัพท์
- เวลาที่ใช้แก้ปัญหาร่วมกับช่างเทคนิค
- ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งเพิ่มลงในระบบออกไปก่อน
- ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งออกไปก่อน
- เรียกคืนระบบจากชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนที่คุณสร้างขึ้นหรือเรียกคืนระบบกลับมาเป็นสภาพเดิมจากโรงงานที่อยู่ใน HP Backup and Recovery Manager

△ **ข้อควรระวัง:** การเรียกคืนระบบจะลบข้อมูลทั้งหมดบนฮาร์ดไดรฟ์ ต้องแน่ใจว่าได้สำรองข้อมูลในไฟล์ข้อมูลทั้งหมดเก็บไว้ก่อนรันขั้นตอนการเรียกคืน

☞ **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการขายและการเพิ่มการรับประกัน (Care Packs) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตในพื้นที่ของคุณ

คำแนะนำ

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อ:

- ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์และจอภาพต่อเข้ากับเต้าเสียบที่มีกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบสวิตช์เลือกแรงดันไฟฟ้าว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้องสำหรับพื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ (115V หรือ 230V)
- ตรวจสอบว่า ได้เปิดคอมพิวเตอร์แล้วและไฟเพาเวอร์สีเขียวติดสว่าง
- ตรวจสอบว่า ได้เปิดจอภาพแล้วและไฟจอภาพสีเขียวติดสว่าง
- ตรวจสอบไฟสถานะเปิดเครื่องที่ด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดูว่าไฟกะพริบเป็นสีแดงหรือไม่ ไฟที่กะพริบคือรหัสข้อผิดพลาดที่จะช่วยคุณวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในภาคผนวก A [ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST ในหน้า 47](#)
- ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง
- กดปุ่มใดปุ่มหนึ่งค้างไว้ หากระบบส่งเสียงบี๊ป แสดงว่าเป็นพิมพ์ทำงานตามปกติ
- ตรวจสอบว่าจุดเชื่อมต่อสายเคเบิลทั้งหมดไม่หลุดหลวมหรือเชื่อมต่อไม่ถูกต้อง
- เรียกใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการกดปุ่มใดก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเพาเวอร์ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในโหมดพักการใช้งาน ให้ปิดเครื่องโดยใช้วิธีกดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้อย่างน้อย 4 วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้งเพื่อรีเซ็ตคอมพิวเตอร์ หากระบบค้างไม่ยอมปิด ให้ถอดปลั๊ก รอประมาณ 1-2 วินาที และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ต หากมีการกำหนดให้เครื่องเริ่มต้นการทำงานโดยอัตโนมัติไว้ในโปรแกรมการตั้งค่า

คอมพิวเตอร์หลังจากไฟฟ้าดับ หากคอมพิวเตอร์ไม่เริ่มการทำงานใหม่อีกครั้ง ให้กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อเริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์

- ตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งการ์ดเอ็กซ์เพนชันหรืออุปกรณ์เสริมที่ไม่ใช่แบบ Plug and Play โปรดดูคำแนะนำใน [การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ในหน้า 31](#)
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
- ย้ายสื่อที่ใช้บูตระบบทั้งหมด (แผ่นดิสก์ ซีดีหรืออุปกรณ์ USB) ออกจากระบบก่อนเปิดเครื่อง
- หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน 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

คุณสามารถแก้ไขปัญหาทั่วไปตามที่อธิบายไว้ในหัวข้อนี้ได้อย่างง่ายดาย หากปัญหายังคงอยู่และคุณไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือหากคุณ ไม่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง โปรดติดต่อผู้ชายหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต

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

ตาราง 2-1 การแก้ปัญหาทั่วไป

คอมพิวเตอร์ค้างและไม่ยอมปิดลงเมื่อกดปุ่มเพาเวอร์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบควบคุมสวิตช์เพาเวอร์ด้วยซอฟต์แวร์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none">1. กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 4 วินาที จนกระทั่งเครื่องคอมพิวเตอร์ปิดลง2. ถอดสายไฟออกจากตัวรับไฟฟ้า

คอมพิวเตอร์ไม่สนองตอบกับแป้นพิมพ์หรือเมาส์ USB

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด สแตนด์บาย	หากต้องการออกจากโหมด สแตนด์บาย ให้กดที่ปุ่มเพาเวอร์หรือปุ่มใดก็ได้ ข้อควรระวัง: เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด สแตนด์บาย อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ
ระบบค้าง	รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์แสดงวันที่และเวลาไม่ถูกต้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock) หมายเหตุ: การเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์เข้ากับตัวรับไฟฟ้าจะช่วยยืดอายุการใช้งานของแบตเตอรี่ RTC	ขั้นแรก ให้รีเซ็ตวันที่และเวลาที่ Control Panel (หรืออาจใช้วิธีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่ออัปเดตวันที่และเวลาของ RTC) หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู <i>คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์</i> เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ชายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่

เคอร์เซอร์ไม่เคลื่อนไหวเมื่อใช้ปุ่ม ลูคเกอร์ บนแป้นพิมพ์

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

ตาราง 2-1 การแก้ปัญหาทั่วไป (ต่อ)

ไม่มีเสียงหรือระดับเสียงเบามาก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระดับเสียงของเครื่องอาจจะถูกตั้งให้เบาหรือปิดเสียง	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบการตั้งค่า F10 BIOS เพื่อให้แน่ใจได้ว่าลำโพงภายในเครื่องไม่ได้ปิดเสียงไว้ (การตั้งค่านี้จะไม่มีผลกับลำโพงภายนอก)2. ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ลำโพงภายนอกได้เชื่อมต่อไว้ถูกต้องหรือไม่ และเปิดเครื่องและตั้งค่าระดับเสียงของลำโพงได้อย่างถูกต้อง3. ใช้ตัวควบคุมเสียงที่มีอยู่ในระบบปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่าลำโพงไม่ได้ถูกปิดเสียง หรือเพิ่มระดับเสียง

ไม่สามารถถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงปิดด้านข้างได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการล็อกด้วยคุณสมบัติ Smart Cover ในคอมพิวเตอร์บางเครื่อง	ปลดล็อก Smart Cover โดยใช้วิธีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ คุณสามารถซื้อกุญแจ Smart cover FailSafe สำหรับปลดล็อก Smart Cover ได้จาก HP คุณจะต้องใช้ปุ่ม FailSafe ในกรณีที่คุณลืมรหัสผ่านไฟดับ หรือคอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ สั่งซื้อ PN 166527-001 สำหรับกุญแจแบบประแจ หรือ PN 166527-002 สำหรับกุญแจแบบไขควง

มีการทำงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์มีอุณหภูมิสูง	<ol style="list-style-type: none">1. ดูให้แน่ใจว่าช่องระบายอากาศไม่ถูกปิดกั้น เว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว) ทุกด้านที่มีทางระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์และด้านบนของจอภาพเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก2. ตรวจสอบว่าพัดลมถูกเชื่อมต่อและทำงานอย่างถูกต้อง (พัดลมบางตัวทำงานเมื่อจำเป็นเท่านั้น)3. ตรวจสอบว่าตัวระบายความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกติดตั้งอย่างถูกต้อง
ฮาร์ดไดรฟ์เต็ม	ถ่ายโอนข้อมูลจากฮาร์ดไดรฟ์ เพื่อเพิ่มพื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์
หน่วยความจำเหลือน้อย	เพิ่มหน่วยความจำ
ข้อมูลบนฮาร์ดไดรฟ์กระจัดกระจาย	ดีแฟรกฮาร์ดไดรฟ์
โปรแกรมที่เรียกใช้งานก่อนหน้าไม่ปล่อยหน่วยความจำที่สำรองไว้กลับคืนสู่ระบบ	เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
มีไวรัสบนฮาร์ดไดรฟ์	รันโปรแกรมป้องกันไวรัส
รันแอปพลิเคชันมากเกินไป	<ol style="list-style-type: none">1. ปิดแอปพลิเคชันที่ไม่จำเป็นเพื่อเพิ่มหน่วยความจำ2. เพิ่มหน่วยความจำ บางโปรแกรมรันในพื้นหลังและสามารถปิดโดยการคลิกขวาที่ไอคอนที่เกี่ยวข้องในถาดงาน ในการป้องกันไม่ให้โปรแกรมเหล่านี้ทำงานเมื่อเริ่มต้นระบบ ให้ไปที่ เริ่ม > เรียกใช้ (Windows XP) หรือ เริ่ม > เปิดเตล็ด > เรียกใช้ (Windows Vista) และพิมพ์คำว่า msconfig ที่แถบ Startup ของ System Configuration Utility ให้เอาเครื่องหมายถูกออกจากโปรแกรมที่คุณไม่ต้องการให้เปิดโดยอัตโนมัติ

ตาราง 2-1 การแก้ไขปัญหาทั่วไป (ต่อ)

มีการทำงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์บางประเภท โดยเฉพาะเกมส์ จะใช้ระบบย่อยการแสดงผลกราฟิกในระดับสูง	<ol style="list-style-type: none">1. ให้ลดความละเอียดการแสดงผลสำหรับแอปพลิเคชันปัจจุบันหรือศึกษาจากเอกสารประกอบที่จัดส่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชันนั้นเพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยการปรับค่าพารามิเตอร์ในแอปพลิเคชัน2. เพิ่มหน่วยความจำ3. อัปเดตโซลูชันด้านกราฟิก
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">1. ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน2. เปิดฝาคออบ กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจดูว่า ได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่3. หากต่อพัดลมแล้วแต่พัดลมไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม4. ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต

ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และไฟแสดงสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่กะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่สามารถเริ่มต้นการทำงานของระบบ	<p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกกระดุมแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ บางรุ่นอาจอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ต้องการ การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่2. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันที่เสียบเกินกว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดจะสว่าง3. เปลี่ยนเมนบอร์ด <p>หรือ</p> <p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์ไม่เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เสียบปลั๊กเข้ากับตัวรับไฟฟ้าอย่างถูกต้อง2. เปิดฝาคออบ แล้วตรวจดูว่าตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์เชื่อมต่อกับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง3. ตรวจดูว่าสายแหล่งจ่ายไฟทั้ง 2 สายเชื่อมต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง4. ตรวจดูว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดสว่างหรือไม่ ถ้าไฟสว่าง ให้เปลี่ยนตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์5. ถ้าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดดับ ให้เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ6. เปลี่ยนเมนบอร์ด

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟที่พบบ่อย

ตาราง 2-2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไฟ

แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงานในบางครั้ง

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

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบป้องกันความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกเปิดใช้งาน: พัดลมอาจถูกปิดกั้นหรือไม่ทำงาน หรือ ตัวระบายความร้อน/พัดลมไม่ได้เชื่อมต่อกับโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน2. เปิดฝาดูรอบ กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่า ได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่3. หากต่อพัดลมแล้วแต่พัดลมไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม4. ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต

ไฟสถานะเปิดเครื่องกะพริบเป็นสีแดง 4 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นวัน 2 วินาที และคอมพิวเตอร์ส่งสัญญาณเสียง 4 ครั้ง (เสียงเตือนจะหยุดหลังจากดังติดต่อกันเป็นครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะกะพริบต่อไป)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงาน (แหล่งจ่ายไฟโอเวอร์โหลด)	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ (ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ต้องการ การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่2. เปิดฝาดูรอบ แล้วตรวจสอบว่าสายเคเบิลของแหล่งจ่ายไฟแบบ 4 หรือ 6 สาย เชื่อมต่อเข้ากับช่องเสียบบนเมนบอร์ดแล้ว3. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหานี้หรือไม่ โดยถอดอุปกรณ์ทั้งหมดที่เชื่อมต่ออยู่ (เช่น ฮาร์ดไดรฟ์ ดิสก์ไดรฟ์ หรือไดรฟ์ออปติคัล และการ์ดเอ็กซ์เพนชัน) เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์เข้าสู่ POST ให้ปิดเครื่อง แล้วต่ออุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น และทำตามขั้นตอนดังกล่าวซ้ำอีกครั้งจนกว่าเครื่องจะไม่ทำงาน เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เป็นสาเหตุให้เครื่องไม่ทำงาน ต่ออุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ทั้งหมดทำงานเป็นปกติ4. เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ5. เปลี่ยนเมนบอร์ด
อะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟภายนอกที่ไม่ถูกต้องกำลังถูกใช้งานอยู่บน USDT	อะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟ USDT ต้องอยู่ที่ 135 วัตต์และใช้เทคโนโลยี Smart ID ก่อนที่ระบบจะเริ่มทำงาน เปลี่ยนอะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟด้วยอะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟ USDT ของ HP

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์

ตารางต่อไปนี้จะแสดงสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ที่พบบ่อย

- หมายเหตุ: คุณอาจต้องตั้งค่าคอมพิวเตอร์ใหม่เมื่อคุณเพิ่มหรือถอดฮาร์ดแวร์ เช่น ดิสเก็ตต์ไดรฟ์เพิ่มเติม โปรดดูคำแนะนำใน [การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ในหน้า 31](#)

ตาราง 2-3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์

ไฟของดิสเก็ตต์ไดรฟ์ติดตลอดเวลา

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ดิสเก็ตต์เกิดความเสียหาย	ใน Microsoft Windows XP ให้คลิกขวาที่ Start , click Explore แล้วเลือกไดรฟ์ เลือก File > Properties > Tools ได้ Error-checking คลิก Check Now ใน Microsoft Windows Vista ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ และคลิกขวาที่ไดรฟ์ เลือก คุณสมบัติ และเลือกแท็บ เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้
ใส่แผ่นดิสเก็ตต์ไม่ถูกต้อง	ดึงแผ่นดิสเก็ตต์ออกและใส่ใหม่อีกครั้ง
ต่อสายเคเบิลของไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	ต่อสายเคเบิลของไดรฟ์ใหม่ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพินทั้งสองสายไฟต่อเข้ากับดิสเก็ตต์ไดรฟ์อย่างเหมาะสม

ไม่พบไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลหลวม	ต่อสายเคเบิลข้อมูลและสายไฟของดิสเก็ตต์ไดรฟ์อีกครั้ง
ไม่ได้ติดตั้งไดรฟ์ที่ถอดเข้าออกได้อย่างถูกต้อง	ติดตั้งไดรฟ์ใหม่อีกครั้ง
มีการซ่อนอุปกรณ์ในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และดูให้แน่ใจว่าได้เลือก Device Available สำหรับ Legacy Diskette ใน Security > Device Security

ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ไม่สามารถเขียนลงแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ฟอร์แมตแผ่นดิสเก็ตต์	ฟอร์แมตแผ่นดิสเก็ตต์ <ol style="list-style-type: none">เลือกไดรฟ์ (A) ใน Windows Explorerคลิกขวาที่ตัวอักษรของไดรฟ์ และเลือก Formatเลือกตัวเลือกที่ต้องการ และคลิก Start เพื่อเริ่มฟอร์แมตดิสเก็ตต์
ดิสเก็ตต์มีการป้องกันการเขียน	ใช้ดิสเก็ตต์แผ่นอื่น หรือยกเลิกการป้องกันการเขียน
มีการเขียนผิดไดรฟ์	ตรวจสอบชื่อไดรฟ์ในข้อความระบุตำแหน่ง
พื้นที่ว่างในดิสเก็ตต์ไม่เพียงพอ	<ol style="list-style-type: none">ใช้แผ่นดิสเก็ตต์อื่นลบไฟล์ที่ไม่ต้องการออกจากดิสเก็ตต์
การเขียนดิสเก็ตต์รุ่นเก่าถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้ Legacy Diskette Write ใน Storage > Storage Options
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	เปิดตัวล็อกบนดิสเก็ตต์
การเขียนดิสเก็ตต์รุ่นเก่าถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้ Legacy Diskette Write ใน Storage > Storage Options

เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานดิสก์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โครงสร้างไดเรกทอรีไม่ถูกต้อง หรือไฟล์มีปัญหา	ใน Microsoft Windows XP ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ แล้วเลือก ไดรฟ์ เลือก แฟ้ม > คุณสมบัติ > เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้ ใน Microsoft Windows Vista ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ และคลิกขวาที่ไดรฟ์ เลือก คุณสมบัติ และเลือกแท็บ เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้

ดิสเก็ตต์ไดรฟ์ไม่สามารถอ่านแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณใช้ดิสเก็ตต์ผิดประเภทสำหรับ ไดรฟ์	ตรวจสอบประเภทของไดรฟ์ที่คุณกำลังใช้ และใช้ดิสเก็ตต์ที่ถูกต้อง
คุณกำลังอ่านข้อมูลผิด ไดรฟ์	ตรวจสอบชื่อไดรฟ์ในข้อความระบุตำแหน่ง
ดิสเก็ตต์เกิดความเสียหาย	เปลี่ยนดิสเก็ตต์

มีข้อความ "Invalid system disk" ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการใส่ดิสเก็ตต์ที่ไม่มีไฟล์ระบบที่จำเป็นต่อการเปิดคอมพิวเตอร์ลงในไดรฟ์	เมื่อไดรฟ์หยุดทำงาน นำดิสเก็ตต์ออกและกด Spacebar คอมพิวเตอร์จะเริ่มต้นระบบต่อไป
เกิดข้อผิดพลาดในดิสเก็ตต์	รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยกดปุ่มเพาเวอร์

ไม่สามารถบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แผ่นดิสเก็ตต์เป็นแบบที่บูตไม่ได้	เปลี่ยนเป็นแผ่นดิสเก็ตต์ที่บูตได้
มีการยกเลิกการบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none">1. รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตด้วยดิสเก็ตต์ใน Storage > Boot Order2. รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตด้วยดิสเก็ตต์ใน Storage > Storage Options > Removable Media Boot หมายเหตุ: การปฏิบัติขั้นตอนทั้งสอง เพราะฟังก์ชัน Removable Media Boot ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์จะแทนที่คำสั่งเปิดใช้ Boot Order

ตาราง 2-3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ (ต่อ)

ไม่สามารถบูตจากแผ่นดิสเก็ตต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
Network Server Mode ถูกเปิดใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วยกเลิกการใช้งาน Network Server Mode ใน Security > Password Options
มีการยกเลิกการบูตจากสื่อที่ถอดเข้าออกได้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตด้วยสื่อที่ถอดออกได้ใน Storage > Storage Options > Removable Media Boot

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์

ตาราง 2-4 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์

เกิดข้อผิดพลาดของฮาร์ดไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ฮาร์ดดิสก์มีเซกเตอร์ที่เสียหายหรือใช้งานไม่ได้	<ol style="list-style-type: none">1. ใน Microsoft Windows XP ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ แล้วเลือกไดรฟ์ เลือก แฟ้ม > คุณสมบัติ > เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้ ใน Microsoft Windows Vista ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ และคลิกขวาที่ไดรฟ์ เลือก คุณสมบัติ และเลือกแท็บ เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้2. ใช้ยูลิตีเพื่อค้นหาตำแหน่งและบล็อกการใช้ส่วนที่เสีย หากจำเป็นให้ฟอร์แมตฮาร์ดดิสก์ใหม่

เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานดิสก์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โครงสร้างไดเรกทอรีไม่ถูกต้อง หรือไฟล์มีปัญหา	ใน Microsoft Windows XP ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ แล้วเลือกไดรฟ์ เลือก แฟ้ม > คุณสมบัติ > เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้ ใน Microsoft Windows Vista ให้คลิกขวาที่ เริ่ม คลิก สำรวจ และคลิกขวาที่ไดรฟ์ เลือก คุณสมบัติ และเลือกแท็บ เครื่องมือ ได้ การตรวจสอบข้อผิดพลาด คลิก ตรวจสอบเดี๋ยวนี้

ไม่พบไดรฟ์ (ที่ระบุ)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลอาจหลวม	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิล
ระบบอาจไม่รับทราบถึงไดรฟ์ที่ติดตั้งขึ้นใหม่ได้โดยอัตโนมัติ	โปรดดูคำแนะนำในการตั้งค่าใหม่ในหัวข้อ การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ในหน้า 31 หากระบบยังไม่รับรู้ถึงอุปกรณ์ใหม่ ให้ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์นั้นแสดงอยู่ภายในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือไม่ หากมีอยู่ สาเหตุของปัญหาอาจอยู่ที่ไดรเวอร์ แต่หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ ปัญหานี้อาจเกิดจากฮาร์ดแวร์ หากไดรฟ์นี้เป็นไดรฟ์ที่ติดตั้งใหม่ ให้รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และลองเพิ่มระยะเวลาการรอในกระบวนการ POST ที่ Advanced > Power-On
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าเลือก Device Available สำหรับพอร์ตของอุปกรณ์ SATA ใน Security > Device Security ไว้แล้ว
ไดรฟ์ตอบสนองช้าหลังจากการเริ่มต้นระบบ	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเพิ่มเวลาของกระบวนการ POST ใน Advanced > Power-On Options

มีข้อความ Nonsystem disk/NTLDR missing

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบพยายามเริ่มต้นการทำงานจากแผ่นดิสก์ที่บูตไม่ได้	นำแผ่นดิสก์ที่บูตได้ออกจากไดรฟ์

ตาราง 2-4 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ (ต่อ)

มีข้อความ Nonsystem disk/NTLDR missing

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบพยายามเริ่มต้นการทำงานจากฮาร์ดไดรฟ์ แต่ฮาร์ดไดรฟ์อาจมีความเสียหาย	<ol style="list-style-type: none"> ใส่แผ่นดิสก์เก็ตที่บูตได้ในดิสก์เก็ตไดรฟ์และเริ่มระบบใหม่ ตรวจสอบฟอร์แมตของฮาร์ดไดรฟ์โดยใช้ fdisk: หากเป็นฟอร์แมต NTFS ให้ใช้เครื่องอ่านของผู้ผลิตอื่นเพื่อประเมินไดรฟ์ หากเป็นฟอร์แมต FAT32 จะไม่สามารถเข้าถึงฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวได้
ไฟล์ระบบขาดหายไปหรือไม่ติดตั้งอย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none"> ใส่แผ่นดิสก์เก็ตที่บูตได้ในดิสก์เก็ตไดรฟ์และเริ่มระบบใหม่ ตรวจสอบฟอร์แมตของฮาร์ดไดรฟ์ โดยใช้ Fdisk: หากเป็นฟอร์แมต NTFS ให้ใช้เครื่องอ่านของผู้ผลิตอื่นเพื่อประเมินไดรฟ์ หากเป็นฟอร์แมต FAT32 จะไม่สามารถเข้าถึงฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวได้ ติดตั้งไฟล์ระบบสำหรับระบบปฏิบัติการที่เหมาะสม
มีการตัดการบูตจากแผ่นฮาร์ดไดรฟ์ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และเลือกรายการฮาร์ดไดรฟ์ในรายการ Storage > Boot Order
ไม่ได้เชื่อมต่อฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูตไว้เป็นลำดับแรกในระบบที่มีฮาร์ดไดรฟ์หลายตัว	หากพยายามจะบูตจากฮาร์ดไดรฟ์ โปรดแน่ใจว่าเชื่อมต่อฮาร์ดไดรฟ์กับช่องเสียบของเมนบอร์ด ที่มีเครื่องหมาย P60 SATA 0
คอนโทรลเลอร์ของฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูต ไม่อยู่ในรายการลำดับการบูต	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเลือก Storage > Boot Order และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอนโทรลเลอร์ของฮาร์ดไดรฟ์ที่ใช้บูตปรากฏอยู่ในรายการ Hard Drive

คอมพิวเตอร์จะไม่บูตจากฮาร์ดไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าเลือก Device Available สำหรับพอร์ตของอุปกรณ์ SATA ใน Security > Device Security ไว้แล้ว
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน Storage > Boot Order
“Emulation Type” ของฮาร์ดไดรฟ์ถูกตั้งเป็น „None“	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปลี่ยน „Emulation Type“ เป็น “Hard Disk” ในรายละเอียดของอุปกรณ์ใต้ Storage > Device Configuration
ฮาร์ดไดรฟ์เกิดความเสียหาย	สังเกตว่าไฟสถานะเปิดเครื่องที่แผงด้านหน้ากะพริบเป็นสีแดง และมีสัญญาณเสียงดังขึ้น โปรดดูภาคผนวก A ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST ในหน้า 47 เพื่อระบุสาเหตุที่เป็นไปได้สำหรับไฟกะพริบสีแดงและรหัสเสียง โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก

คอมพิวเตอร์เหมือนจะค้าง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนปกติของ Windows หากไม่สามารถปิดเครื่องได้ กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้เป็นเวลาสี่วินาทีหรือเกินกว่านั้นเพื่อปิดคอมพิวเตอร์ ในการรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้ง

ตาราง 2-4 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ (ต่อ)

ฮาร์ดไดรฟ์แบบที่ถอดออกได้ไม่ได้จ่ายกระแสไฟฟ้าไปที่โครงเครื่องของฮาร์ดไดรฟ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ปรับตัวล๊อคของโครงเครื่องมาอยู่ที่ตำแหน่ง "On"	ใส่กุญแจ ก่อนหมุนตัวล๊อคตามเข็มนาฬิกา 90 องศา ไฟ LED สีเขียวทางด้านหน้าของโครงเครื่องควรถัด
ไม่ได้เชื่อมต่อสายไฟจากแหล่งจ่ายไฟของคอมพิวเตอร์ไปที่กรอบโครงเครื่องไว้อย่างเหมาะสม	ตรวจสอบแหล่งจ่ายไฟเพื่อให้แน่ใจว่า เชื่อมต่อเข้ากับด้านหลังของกรอบโครงเครื่องได้อย่างเหมาะสมแล้ว

คอมพิวเตอร์ไม่รับรู้ถึงฮาร์ดไดรฟ์แบบที่ถอดออกได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ใส่โครงหลักของฮาร์ดไดรฟ์แบบที่ถอดออกได้ลงในกรอบโครงเครื่องจนสุด หรือฮาร์ดไดรฟ์ไม่ได้อยู่ในโครงหลักอย่างเหมาะสม	ดันโครงหลักเข้าไปในกรอบโครงเครื่อง เพื่อให้ช่องเสียบที่ด้านหลังของโครงอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม หากทำแล้วยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้ปิดคอมพิวเตอร์ นำโครงหลักออก และตรวจสอบว่า ช่องเสียบที่อยู่บนฮาร์ดไดรฟ์นั้นอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมบนโครงหลักแล้วหรือไม่

มีเสียงบ๊อบบ๊องออกมาจากโครงเครื่องของฮาร์ดไดรฟ์แบบที่ถอดออกได้และไฟ LED สีเขียวกะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟเตือนพัดลมเสียบที่อยู่บนโครงเครื่องของฮาร์ดไดรฟ์แบบที่ถอดออกได้กำลังทำงาน	ปิดคอมพิวเตอร์และติดต่อ HP เพื่อขอเปลี่ยนโครงเครื่อง

การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมึน

ตาราง 2-5 การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมึน

การ์ดมึนจะไม่ทำงานในกล่องดิจิทัลหลังจากฟอร์แมตใน Microsoft Windows XP หรือ Microsoft Windows Vista

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ตามค่าดีฟอลต์นั้น Windows XP และ Windows Vista จะฟอร์แมตการ์ดมึนใดๆ ที่มีความจุเกิน 32MB ด้วยรูปแบบ FAT32 กล่องดิจิทัลส่วนใหญ่ใช้รูปแบบ FAT (FAT16 และ FAT12) และไม่สามารถทำงานกับการ์ดที่ถูกฟอร์แมตแบบ FAT32	ให้ฟอร์แมตการ์ดมึนที่อยู่ในกล่องดิจิทัล หรือเลือกระบบไฟล์ FAT เพื่อฟอร์แมตการ์ดมึนที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ด้วย Windows XP หรือ Windows Vista

เกิดข้อผิดพลาดป้องกันการเขียนหรือข้อผิดพลาดการลือกในขณะที่พยายามเขียนบนการ์ดมึน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมึนถูกล็อก การลือกการ์ดมึนคือคุณสมบัติด้านความปลอดภัยที่ป้องกันการเขียนและการลบออกจากการ์ด SD/Memory Stick/PRO	หากใช้การ์ด SD ควรดูให้แน่ใจว่า แท็บล็อกที่ด้านขวาของการ์ด SD ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งล็อก หากใช้การ์ด Memory Stick/PRO ควรดูให้แน่ใจว่า แท็บล็อกที่ด้านล่างของการ์ด Memory Stick/PRO ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งล็อก

ไม่สามารถเขียนลงในการ์ดมึนได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมึนเป็นการ์ดหน่วยความจำ (ROM) แบบอ่านอย่างเดียว	ตรวจสอบจากเอกสารประกอบของผู้ผลิตที่มาพร้อมกับการ์ดเพื่อดูว่าการ์ดนี้เป็นแบบเขียนลงไปได้หรือไม่ โปรดดูที่ส่วนก่อนหน้าหากต้องการรายการการ์ดที่ใช้ร่วมกันได้

ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่อยู่บนการ์ดมึนหลังจากใส่การ์ดลงในสล็อต

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใส่การ์ดมึนไม่เหมาะสม สล็อตในสล็อตที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบไม่รองรับการ์ดมึนดังกล่าว	ดูให้แน่ใจว่า ได้ใส่การ์ดได้อย่างเหมาะสม โดยหน้าสัมผัสทองอยู่ในด้านที่ถูกต้อง ฟิล์เขียวจะสว่างขึ้นหากใส่การ์ดได้อย่างถูกต้อง

ไม่ทราบวิธีถอดการ์ดที่ต้องการ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใช้ซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์เพื่อตัดการเชื่อมต่ออย่างปลอดภัย	เปิด คอมพิวเตอร์ของฉัน (Windows XP) หรือ คอมพิวเตอร์ (Windows Vista) คลิกขวาที่ไอคอนไดรฟ์ที่เกี่ยวข้อง และเลือก ออก ก่อนดึงการ์ดออกจากสล็อต หมายเหตุ: ห้ามดึงการ์ดในขณะที่ฟิล์เขียวกะพริบ

หลังจากติดตั้งตัวอ่านการ์ดมึนและบูตไปที Windows แล้ว คอมพิวเตอร์ไม่รับรู้ถึงตัวอ่านและการ์ดที่ใส่ลงไป

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

ตาราง 2-5 การแก้ไขปัญหาตัวอ่านการ์ดมึนเคี้ยว (ต่อ)

หลังจากใส่การ์ดมึนเคี้ยวในตัวอ่าน คอมพิวเตอร์พยายามบูตจากการ์ดมึนเคี้ยว

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดมึนเคี้ยวที่ใส่ในคอมพิวเตอร์สามารถบูตได้	หากคุณไม่ต้องการบูตจากการ์ดมึนเคี้ยว ให้ถอดการ์ดออกในระหว่างที่บูตหรือไม่เลือกตัวเลือกเพื่อบูตจากการ์ดมึนเคี้ยวที่ใส่ไว้ในระหว่างขั้นตอนการบูต

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผลบนจอภาพ โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับหน้าจอหรือดูสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล

หน้าจอว่างเปล่า (ไม่มีการแสดงผล)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เปิดหน้าจอ โฟหน้าจอไม่ติด	เปิดหน้าจอ และดูว่าไฟหน้าจอดติด
จอภาพไม่ติด	ลองเปลี่ยนไปใช้จอภาพอื่น
ต่อสายเคเบิล ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิลจากจอภาพ ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ และสายไฟที่เสียบเข้ากับเต้ารับไฟฟ้า
คุณอาจติดตั้งยิลิตปิดหน้าจอหรือมีการใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงาน	กดปุ่มใดๆ ก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือคลิกปุ่มเมาส์ และป้อนรหัสผ่านหากมีการกำหนดไว้
ROM ของระบบเสียหาย ระบบทำงานในโหมดกู้คืนฉุกเฉินบล็อกการบูต (ซึ่งจะระบุจากสัญญาณเสียง 8 ครั้ง)	แฟลช ROM ของระบบอีกครั้ง ด้วยอิมเมจล่าสุดของ BIOS โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "โหมดกู้คืนฉุกเฉินบล็อกการบูต" ใน <i>คู่มือการจัดการเดสก์ท็อป</i>
คุณใช้จอภาพที่มีการซิงโครไนซ์คงที่ และไม่สามารถซิงโครไนซ์ที่ความละเอียดที่เลือกไว้	ตรวจสอบว่าจอภาพสามารถรองรับอัตราความถี่ที่เหมือนกับอัตราความละเอียดที่เลือกไว้
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด สแตนด์บาย	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด สแตนด์บาย ข้อควรระวัง: เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด สแตนด์บาย อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ
สายเคเบิลของจอภาพเสียบกับพอร์ตที่ไม่ถูกต้อง	หากระบบคอมพิวเตอร์มีทั้งช่องเสียบสำหรับกราฟิกภายใน และช่องเสียบการ์ดแสดงผลเพิ่มเติม ให้เสียบสายเคเบิลของจอภาพเข้ากับช่องเสียบการ์ดแสดงผลที่ด้านหลังของเครื่องคอมพิวเตอร์
การตั้งค่าจอภาพในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับจอภาพที่ใช้	<ol style="list-style-type: none">ในแผงควบคุมของ Windows XP ให้ดับเบิลคลิกที่ไอคอน การแสดงผล แล้วเลือกแท็บ การตั้งค่า ในแผงควบคุมของ Windows Vista ให้คลิก ลักษณะที่ปรากฏและการตั้งค่าส่วนบุคคล ให้เลือก ปรับความละเอียดของหน้าจอปรับแถบเลื่อนเพื่อตั้งค่าความละเอียดใหม่

ไม่สามารถเปิดใช้กราฟิกภายในหลังจากติดตั้งการ์ดแสดงผล PCI-Express

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
บนระบบที่ติดตั้งกราฟิกภายใน คุณจะไม่สามารถเปิดใช้กราฟิกภายในได้ หลังจากติดตั้งการ์ดแสดงผล PCI Express x16	กราฟิกภายในสามารถเปิดใช้ใน Computer Setup หากได้ติดตั้งการ์ดแสดงผล PCI หรือ PCI Express x1 แล้ว แต่จะไม่สามารถใช้งานได้หากมีการ์ดแสดงผลในสล็อต PCI Express x16

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำการแสดงผลเกิดข้อผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none">ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เปลี่ยน DIMM ที่ละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออกใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่นเปลี่ยนเมนบอร์ด

ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การแสดงผลมีข้อผิดพลาด	สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล: <ol style="list-style-type: none">1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่ เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล3. เปลี่ยนเมนบอร์ด สำหรับระบบที่ใช้กราฟิกภายใน ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เมนบอร์ดขัดข้อง (ROM ตรวจสอบการขัดข้องก่อนการแสดงผล).	เปลี่ยนเมนบอร์ด

จอภาพไม่ทำงานตามปกติเมื่อใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการใช้คุณสมบัติประหยัดพลังงานกับจอภาพที่ไม่สามารถใช้คุณสมบัติดังกล่าวได้	ยกเลิกการใช้งานคุณสมบัติประหยัดพลังงาน

ตัวอักษรไม่ชัดเจน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการปรับความสว่างและความเข้มของจอภาพอย่างไม่ถูกต้อง	ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความเข้มของจอภาพ
ต่อสายเคเบิลไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่าสายของจอภาพต่อเข้ากับการ์ดแสดงผลอย่างถูกต้อง

ภาพมัวและไม่สามารถกำหนดความละเอียดที่ต้องการ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หากมีการอัปเดตคอนโทรลเลอร์การแสดงผล คุณจะต้องโหลดไดรเวอร์การแสดงผลที่ถูกต้อง	ติดตั้งไดรเวอร์การแสดงผลจากดิสก์ที่มากับชุดอัปเดต
จอภาพไม่สามารถแสดงความละเอียดตามที่ต้องการได้	เปลี่ยนความละเอียดที่ตั้งค่าไว้
การ์ดแสดงผลไม่ดี	เปลี่ยนการ์ดแสดงผล

ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

ภาพล้ม ไม่เรียบ เป็นรอยหยัก หรือกะพริบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การเชื่อมต่อจอภาพไม่สมบูรณ์หรืออาจมีการตั้งค่าจอภาพที่ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบสายเคเบิลของจอภาพว่าต่อกับคอมพิวเตอร์อย่างแน่นหนา2. ในระบบสองจอภาพหรือหากมีจอภาพอื่นอยู่ใกล้ๆ โปรดตรวจสอบว่าทั้งสองจอภาพไม่รบกวนการทำงานซึ่งกันและกัน โดยย้ายจอภาพทั้งสองออกห่างจากกัน3. จอภาพอยู่ใกล้หลอดไฟหรือพัดลมมากเกินไป
จำเป็นต้องล้างสนามแม่เหล็กให้กับจอภาพ	ล้างสนามแม่เหล็กให้กับจอภาพ โปรดดูคำแนะนำในเอกสารที่มาพร้อมกับจอภาพ

ภาพไม่อยู่ตรงกลาง:

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อาจจำเป็นต้องปรับตำแหน่ง	กดปุ่ม Menu ของจอภาพเพื่อเข้าสู่เมนู OSD เลือก ImageControl/Horizontal Position หรือ Vertical Position เพื่อปรับตำแหน่งตามแนวอนหรือแนวตั้งของภาพ

ข้อความ “No Connection, Check Signal Cable” แสดงขึ้นที่หน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลวิดีโอของจอภาพถูกตัดการเชื่อมต่อ	เชื่อมต่อสายเคเบิลวิดีโอระหว่างจอภาพและคอมพิวเตอร์
	ข้อควรระวัง: ดูให้แน่ใจว่าปิดไฟเครื่องแล้วเมื่อเชื่อมต่อสายเคเบิลวิดีโอ

ข้อความ “Out of Range” แสดงขึ้นที่หน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ความละเอียดวิดีโอและอัตราเฟรมตั้งไว้สูงกว่าที่จอภาพรองรับ	เริ่มต้นคอมพิวเตอร์ใหม่และเข้าสู่ Safe Mode เปลี่ยนการตั้งค่าให้เป็นค่าที่รองรับ จากนั้นเริ่มต้นคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อทำการตั้งค่าใหม่มีผล

มีเสียงสั้นรัวดังมาจากข้างในของจอภาพ CRT ในขณะที่เปิดเครื่อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ขดลวดล้างสนามแม่เหล็กในจอภาพกำลังทำงาน	ไม่มี ตามปกติแล้ว ขดลวดล้างสนามแม่เหล็กจะทำงานเมื่อคุณเปิดจอภาพ

มีเสียงคลิกดังมาจากข้างในของจอภาพ CRT

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
รีเลย์อิเล็กทรอนิกส์ในจอภาพกำลังทำงาน	ไม่มี ตามปกติแล้ว จอภาพบางรุ่นจะมีเสียงดังคลิกเมื่อคุณเปิดและปิดเครื่องเมื่อเข้าสู่และออกจากโหมดสแตนด์บาย และเมื่อมีการเปลี่ยนค่าความละเอียด

ตาราง 2-6 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการแสดงผล (ต่อ)

มีเสียงแหลมดังมาจากข้างในของจอภาพแบบเรียบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ความสว่างและหรือความเข้มสูงเกินไป	ลดความสว่างและหรือความเข้ม

ภาพไม่คมชัด ภาพเพรอะ ภาพซ้อน หรือมีเงา มีเส้นริ่งในแนวนอน มีแถบจางๆ ในแนวตั้ง หรือไม่สามารถกำหนดจุดศูนย์กลางของภาพบนหน้าจอ (เฉพาะจอภาพแบบเรียบที่ใช้การเชื่อมต่อสัญญาณอินพุต VGA แบบอะนาล็อก)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
วงจรการแปลงสัญญาณดิจิทัลภายในจอภาพแบบเรียบอาจไม่สามารถตีความสัญญาณเชิงโครโมโซมที่มาจากการ์ดแสดงผล	<ol style="list-style-type: none">1. เลือกตัวเลือก Auto-Adjustment ในเมนูการแสดงผลที่ปรากฏบนหน้าจอ2. ทำการซิงโครไนซ์ฟังก์ชัน Clock และ Clock Phase ที่แสดงบนหน้าจอ คุณสามารถดาวน์โหลด SoftPaq สำหรับการซิงโครไนซ์ โดยไปยังเว็บไซต์ด้านล่างนี้ แล้วเลือกจอภาพที่เหมาะสม และดาวน์โหลด SP32347 หรือ SP32202: http://www.hp.com/support
การ์ดแสดงผลไม่ดีหรือไม่ได้รับการติดตั้งอย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none">1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล

สัญลักษณ์บางตัวที่พิมพ์ไม่ตรงกับที่ปรากฏบนหน้าจอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
แบบอักษรที่คุณใช้ไม่สนับสนุนสัญลักษณ์นั้นๆ	ใช้ Character Map เพื่อค้นหาและเลือกสัญลักษณ์ที่คุณต้องการ คลิก Start > All Programs > Accessories > System Tools > Character Map คุณสามารถตัดลอกสัญลักษณ์ที่ต้องการจาก Character Map ไปใส่ไว้ในเอกสาร

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง

หากคอมพิวเตอร์ของคุณสามารถใช้งานเกี่ยวกับเสียงได้ และคุณพบปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง โปรดดูสาเหตุและการแก้ไขปัญหาในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-7 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง

เสียงขาดๆ หายๆ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรแกรมเซอร์กัลถูกใช้ในการประมวลผลโปรแกรมอื่นที่เปิดอยู่	ปิดโปรแกรมที่ต้องอาศัยการประมวลผลอย่างมาก
ความล่าช้าของเสียง พบได้ทั่วไปในโปรแกรมเล่นสื่อ	ใน Windows XP เท่านั้น: <ol style="list-style-type: none">1. ใน Control Panel ให้เลือก Sounds and Audio Devices2. บนแท็บ Audio ให้เลือกอุปกรณ์จากรายการ Sound Playback3. คลิกปุ่ม Advanced แล้วเลือกแท็บ Performance4. ปรับแถบเลื่อน Hardware acceleration ไปที่ None และปรับแถบเลื่อน Sample rate conversion quality ไปที่ Good จากนั้นให้ลองทดสอบเสียงอีกครั้ง5. ปรับแถบเลื่อน Hardware acceleration ไปที่ Full และปรับแถบเลื่อน Sample rate conversion quality ไปที่ Best จากนั้นให้ลองทดสอบเสียงอีกครั้ง

ไม่มีเสียงออกจากลำโพงหรือหูฟัง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการลดระดับเสียงหรือปิดเสียงตัวควบคุมระดับเสียงด้วยซอฟต์แวร์	ดับเบิลคลิกที่ไอคอนรูป ลำโพง บนทาสก์บาร์ จากนั้นตรวจสอบว่าตัวเลือก Mute ไม่ได้ถูกเลือก และปรับระดับเสียงโดยเลื่อนปรับระดับเสียง
เสียงถูกซ่อนอยู่ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เปิดใช้งานเสียงในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์: Security > Device Security > Audio
ไม่ได้เปิดลำโพง	เปิดลำโพง
อาจต่ออุปกรณ์เสียงเข้ากับแจ๊คผิดอัน	ดูให้แน่ใจว่า ได้ต่ออุปกรณ์เข้ากับแจ๊คที่ถูกต้องที่คอมพิวเตอร์ ลำโพงควรวางเสียบลงที่ด้านหลังของช่องเสียบสัญญาณเสียงออกและหูฟังควรวางเสียบที่ด้านหน้าของช่องเสียบหูฟัง
ต่อลำโพงภายนอกเข้ากับแจ๊คเสียงที่อยู่บนการ์ดเสียงที่เพิ่งติดตั้งผิดอัน	ดูเอกสารที่มาพร้อมกับการ์ดเสียงเพื่อดูการต่อลำโพงที่ถูกต้อง
ไม่ได้เปิดใช้ระบบเสียงดิจิทัล	เปิดใช้ระบบเสียงดิจิทัลใน Device Manager ให้คลิกขวาที่อุปกรณ์ซีดี/ดีวีดี และเลือก Properties ตรวจสอบว่ามีตัวเลือก Enable digital CD audio for this CD-ROM device
หูฟังหรืออุปกรณ์ที่ต่อเข้ากับช่องเสียบสัญญาณเสียงออกทำให้ลำโพงภายในระบบไม่มีเสียง	เปิดและใช้หูฟังหรือลำโพงภายนอกหากต่อไว้ หรือถอดอุปกรณ์เหล่านี้ออก
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด สแตนด์บาย	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด สแตนด์บาย ข้อควรระวัง: เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด สแตนด์บาย อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะต้องสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ
มีการยกเลิกลำโพงภายในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์	เปิดใช้งานลำโพงภายในในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ เลือก Advanced > Device Options > Internal Speaker

ตาราง 2-7 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง (ต่อ)

เสียงจากหูฟังไม่ชัดหรืออู๋

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หูฟังถูกเสียบเข้าที่ช่องเสียงสัญญาณเสียงออกที่ด้านหลัง ช่องเสียงสัญญาณเสียงออกที่ด้านหลังใช้สำหรับอุปกรณ์เสียงที่มีกำลังไฟ และไม่ได้ออกแบบให้ใช้กับหูฟัง	เสียบหูฟังที่ช่องเสียบหูฟังด้านหน้าของเครื่อง

คอมพิวเตอร์ค้างในระหว่างการบันทึกเสียง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ฮาร์ดดิสก์อาจเต็ม	ก่อนที่จะบันทึกเสียง ให้ตรวจสอบว่ามีเนื้อที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์เพียงพอ หรือคุณอาจใช้วิธีบันทึกไฟล์เสียงในรูปแบบบีบอัดข้อมูล

แจ็กของสัญญาณเสียงเข้าทำงานไม่ถูกต้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีการกำหนดค่าใหม่ให้กับแจ็กในไดรเวอร์ระบบเสียงหรือซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน	เมื่ออยู่ในไดรเวอร์ระบบเสียงหรือซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ให้กำหนดค่าใหม่ให้กับแจ็กหรือตั้งค่าแจ็กกลับเป็นค่าดีฟอลต์

การแก้ไขปัญหาของเครื่องพิมพ์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับเครื่องพิมพ์ และรายการสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-8 การแก้ไขปัญหาของเครื่องพิมพ์

เครื่องพิมพ์ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เปิดเครื่องพิมพ์หรือเครื่องไม่อยู่ในโหมดออนไลน์	เปิดเครื่องพิมพ์และตรวจสอบว่าอยู่ในโหมดออนไลน์แล้ว
ไม่ได้ติดตั้งไดรเวอร์เครื่องพิมพ์เวอร์ชันที่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">ติดตั้งไดรเวอร์ในเวอร์ชันที่ถูกต้องสำหรับแอปพลิเคชันของคุณลองพิมพ์โดยใช้คำสั่งของ MS-DOS: DIR C:\ > [พอร์ตของเครื่องพิมพ์] โดยที่ [พอร์ตของเครื่องพิมพ์] เป็นแอดเดรสที่เครื่องพิมพ์ใช้ หากเครื่องพิมพ์ทำงาน ให้โหลดไดรเวอร์ของเครื่องพิมพ์ใหม่
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 โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์และดูรายการสาเหตุและการแก้ไขปัญหาโดยทั่วไปในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-9 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์

คอมพิวเตอร์ไม่รับคำสั่งจากแป้นพิมพ์และการพิมพ์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ต่อสายเข้ากับช่องเสียบแป้นพิมพ์ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">1. บนเดสก์ทอปของ Windows XP คลิก เริ่ม > ปิดเครื่อง บนเดสก์ทอปของ Windows Vista ให้คลิก เริ่ม คลิกลูกศรที่มุมขวาล่างของเมนูเริ่ม และเลือก ปิดเครื่อง2. หลังจากปิดเครื่องเรียบร้อยแล้ว เสียบสายแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งและรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยใช้เมาส์ จากนั้นรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
อาจต้องซ่อมแป้นพิมพ์	โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก
ข้อผิดพลาดอุปกรณ์ไร้สาย	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบซอฟต์แวร์ หาหมี เพื่อดูสถานะของอุปกรณ์2. ตรวจสอบ/เปลี่ยนแบตเตอรี่ของอุปกรณ์3. รีเซ็ตตัวรับและแป้นพิมพ์
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด สแตนด์บาย	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด สแตนด์บาย ข้อควรระวัง: เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด สแตนด์บาย อาจกดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ

เคอร์เซอร์ไม่เคลื่อนไหวเมื่อใช้ปุ่ม ลูกศร บนแป้นพิมพ์

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

ตาราง 2-10 การแก้ไขปัญหาเมาส์

เมาส์ไม่ตอบสนองต่อการเคลื่อนไหวหรือตอบสนองช้าเกินไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เสียบสายเมาส์เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ถูกต้อง	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณโดยใช้แป้นพิมพ์ <ol style="list-style-type: none">1. กดปุ่ม Ctrl และ Esc พร้อมกัน (หรือกดปุ่ม Windows logo) เพื่อเข้าสู่เมนู Start2. ใช้ปุ่ม ลูกศร เพื่อเลือก Shut Down และกดปุ่ม Enter3. หลังจากปิดเครื่องเรียบร้อยแล้ว เสียบสายเมาส์เข้ากับด้านหลังของคอมพิวเตอร์ (หรือแป้นพิมพ์) และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
โปรแกรมที่ใช้อยู่หยุดตอบสนองต่อคำสั่งต่างๆ	ปิดคอมพิวเตอร์ของคุณ โดยใช้แป้นพิมพ์ จากนั้นรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
อาจจำเป็นต้องทำความสะอาดเมาส์	ถอดฝาครอบลูกกลิ้งจากด้านล่างของเมาส์ออก และทำความสะอาดส่วนประกอบภายใน
อาจจำเป็นต้องซ่อมแซมเมาส์	โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก

ตาราง 2-10 การแก้ไขปัญหาเมาส์ (ต่อ)

เมาส์ไม่ตอบสนองต่อการเคลื่อนไหวหรือตอบสนองช้าเกินไป

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ข้อผิดพลาดอุปกรณ์ไร้สาย	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบซอฟต์แวร์ หากมี เพื่อดูสถานะของอุปกรณ์2. ตรวจสอบ/เปลี่ยนแบตเตอรี่ของอุปกรณ์3. รีเซ็ตตัวรับและเมาส์
คอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด สแตนด์บาย	กดปุ่มเพาเวอร์เพื่อออกจากโหมด สแตนด์บาย ข้อควรระวัง: เมื่อพยายามจะทำงานต่อจากโหมด สแตนด์บาย อย่ากดปุ่มเพาเวอร์นานเกินสี่วินาที มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะปิดลง และคุณจะสูญเสียข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดเก็บ

เมาส์เคลื่อนในแนวตั้งหรือแนวนอนเท่านั้น หรือมีการกระตุก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
บอลลูกกลิ้งของเมาส์หรือแกนตัวถอดรหัสที่กำลังหมุนที่สัมผัสกับเมาส์สกปรก	ถอดฝาครอบลูกกลิ้งจากด้านล่างของเมาส์ออกและทำความสะอาดส่วนประกอบภายในด้วยชุดทำความสะอาดเมาส์ที่มีขายในร้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป

การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์

คุณอาจต้องตั้งค่าคอมพิวเตอร์ใหม่เมื่อคุณเพิ่มหรือถอดฮาร์ดแวร์ เช่น ไดรฟ์หรือการ์ดเอ็กซ์เพนชันเพิ่มเติม หากคุณติดตั้งอุปกรณ์แบบปลั๊กแอนด์เพลย์ Windows จะรับรู้ถึงอุปกรณ์นั้นและตั้งค่าคอนฟิเกอเรชันของระบบได้โดยอัตโนมัติ หากคุณติดตั้งอุปกรณ์ที่ไม่ใช่แบบปลั๊กแอนด์เพลย์ คุณจะต้องตั้งค่าระบบคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งฮาร์ดแวร์ใน Windows ให้ใช้ **ตัวช่วยสร้างการเพิ่มฮาร์ดแวร์** และปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

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

ตาราง 2-11 การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์

คอมพิวเตอร์ไม่รับรู้อุปกรณ์ใหม่ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างเหมาะสม	ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างถูกต้องและแน่นหนา และขาของช่องเสียบไม่หักหรืองอ
สายเคเบิลของอุปกรณ์ภายนอกขึ้นใหม่ไม่แน่นหรือไม่ได้เสียบสายไฟ	ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งหรือเชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างถูกต้องและแน่นหนา และขาของช่องเสียบไม่หักหรืองอ
ไม่ได้เปิดสวิตช์เพาเวอร์ของอุปกรณ์ภายนอก	ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เปิดอุปกรณ์ภายนอก จากนั้นเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้อุปกรณ์ใหม่รวมอยู่ในระบบของคอมพิวเตอร์
คุณไม่ได้ปฏิบัติตามที่เครื่องคอมพิวเตอร์แนะนำให้แก้ไขการตั้งค่า	บูตระบบใหม่และทำตามคำแนะนำเพื่อยอมรับการแก้ไข
การ์ดแบบปลั๊กแอนด์เพลย์อาจไม่ได้รับการตั้งค่าโดยอัตโนมัติในขณะที่เพิ่มเข้าสู่ระบบ หากการตั้งค่าผิดพลาดมีข้อขัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	ใช้โปรแกรม Windows Device Manager เพื่อยกเลิกการเลือกค่าอัตโนมัติของการ์ด และเลือกการตั้งค่าพื้นฐานที่ไม่ทำให้เกิดข้อขัดแย้ง นอกจากนี้คุณยังสามารถใช้วิธีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อกำหนดค่าใหม่หรือตัดการทำงานของอุปกรณ์เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
พอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ถูกปิดการใช้งานในโปรแกรมการตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์	เข้าสู่โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) และเปิดใช้พอร์ต USB

คอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โมดูลหน่วยความจำที่ไม่ถูกต้องถูกใช้ในแวนอร์ซึนแอสเปกตร หรือโมดูลหน่วยความจำถูกติดตั้งในตำแหน่งที่ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">โปรดอ่านเอกสารที่มาพร้อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบว่าคุณใช้โมดูลหน่วยความจำและวิธีการติดตั้งที่ถูกต้อง หมายเหตุ: DIMM 1 ต้องติดตั้งไว้เรียบร้อยแล้วสังเกตเสียงและไฟสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ เสียงบี๊บและไฟที่กะพริบหมายถึงถึงรหัสของปัญหาเฉพาะหากคุณยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำเสียหายหรือติดตั้งไม่ถูกต้อง	ข้อควรระวัง: ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามต่อ ติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก <ol style="list-style-type: none">ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เปลี่ยน DIMM ทีละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก หมายเหตุ: DIMM 1 ต้องติดตั้งไว้เรียบร้อยแล้ว

ตาราง 2-11 การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ (ต่อ)

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น
	4. เปลี่ยนเมนบอร์ด

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การดกรรภาพิกเสียหายหรือต่อไม่ถูกต้อง หรือเมนบอร์ดไม่ถูกต้อง	สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล: 1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่ เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ 2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล 3. เปลี่ยนเมนบอร์ด สำหรับระบบที่ใช้กราฟิกภายใน ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การ์ดเสริมมีข้อบกพร่อง	1. ตรวจสอบการ์ดเสริมแต่ละอัน โดยถอดการ์ดออกมาทีละอัน (ในกรณีที่ตั้งการ์ดหลายอัน) จากนั้นให้เปิดเครื่อง เพื่อดูว่ายังมีข้อบกพร่องหรือไม่ 2. ถ้าวพบการ์ดที่ผิดปกติ ให้ถอดออกและเปลี่ยนอันใหม่ 3. เปลี่ยนเมนบอร์ด

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก

ตารางต่อไปนี้เป็นสาเหตุและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์กที่พบบ่อย คำแนะนำเหล่านี้จะไม่กล่าวถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาการวางสายเน็ตเวิร์ก

ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก

คุณสมบัติ Wake-on-LAN ไม่ทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เปิดใช้ Wake-on-LAN	<p>ในการใช้งาน Wake-on-LAN ใน Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">เลือก Start > Control Panelดับเบิลคลิก Network Connectionsดับเบิลคลิก Local Area Connectionคลิก Propertiesคลิก Configureคลิกแท็บ Power Management แล้วเลือกหรือยกเลิกการเลือกกล่องตัวเลือก Allow this device to bring the computer out of standby <p>ในการใช้งาน Wake-on-LAN ใน Windows Vista:</p> <ol style="list-style-type: none">เลือก Start > Control Panelใต้ Network and Internet ให้เลือก View network status and tasksในรายการ Tasks ให้เลือก Manage network connectionsดับเบิลคลิก Local Area Connectionคลิกปุ่ม Propertiesคลิกปุ่ม Configureคลิกแท็บ Power Management แล้วเลือกกล่องตัวเลือก Allow this device to wake the computer

ไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กไม่พบคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก	<ol style="list-style-type: none">รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กเปิดใช้คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กในระบบปฏิบัติการ โดยผ่าน Device Manager
ไดรเวอร์เน็ตเวิร์กไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบเอกสารของคอนโทรลเลอร์ของเน็ตเวิร์กเพื่อดูไดรเวอร์ที่ถูกต้องหรือโหลดไดรเวอร์ล่าสุดจากเว็บไซต์ของผู้ผลิต

ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กไม่กะพริบ

หมายเหตุ: ไฟสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กจะต้องกะพริบเมื่อมีการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่พบเน็ตเวิร์กที่ใช้งานได้	ตรวจสอบการวางสายและอุปกรณ์ของเน็ตเวิร์กว่ามี การเชื่อมต่อที่เหมาะสม

ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก (ต่อ)

โฟลสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กไม่กะพริบ

หมายเหตุ: โฟลสถานะการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กจะต้องกะพริบเมื่อมีการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ตั้งค่าคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กอย่างถูกต้อง	ตรวจสอบสถานะของอุปกรณ์ภายใน Windows เช่น ตรวจสอบการโหลดไดรเวอร์ใน Device Manager และตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงในแอปพลิเคชัน Network Connections ภายใน Windows
ไม่ได้ใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก	<ol style="list-style-type: none">1. ระบุที่ลิตการตั้งค่าคอมพิวเตอร์และใช้งานคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก2. เปิดใช้คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กในระบบปฏิบัติการ โดยผ่าน Device Manager
ไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กอย่างถูกต้อง	ติดตั้งไดรเวอร์เน็ตเวิร์กใหม่
ระบบไม่สามารถตรวจจับเน็ตเวิร์กโดยอัตโนมัติ	เลิกใช้คุณสมบัติการตรวจจับอัตโนมัติและกำหนดให้ระบบเข้าสู่โหมดการทำงานที่ถูกต้อง

โปรแกรมวินิจฉัยรายงานข้อขัดข้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ต่อสายเคเบิลไม่แน่น	ตรวจสอบว่าต่อสายเคเบิลไว้อย่างแน่นหนาเข้ากับช่องเสียบของเน็ตเวิร์ก และปลายอีกด้านของสายต่อกับอุปกรณ์ที่ถูกต้อง
สายเคเบิลไม่ได้ต่อกับช่องเสียบที่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่ามีการต่อสายเคเบิลกับช่องเสียบที่ถูกต้อง
มีปัญหาเกี่ยวกับสายเคเบิลหรืออุปกรณ์ที่ปลายอีกด้านของสาย	ตรวจสอบว่าสายเคเบิลและอุปกรณ์ที่ปลายสายทำงานถูกต้อง
ค่าอินเทอร์เน็ตของคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กถูกใช้ร่วมกับการดัดแก้ไขแพนชันอื่น	ในเมนู Advanced ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กเสีย	ติดต่อผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต

การวินิจฉัยผ่าน แต่คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานร่วมกับเน็ตเวิร์ก

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์ก หรือพารามิเตอร์ของเน็ตเวิร์กไม่ตรงกับ การตั้งค่าปัจจุบัน	ตรวจสอบว่ามีการโหลดไดรเวอร์ที่ถูกต้อง และพารามิเตอร์ของเน็ตเวิร์ก ตรงกับการตั้งค่าของระบบ ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งโคลเอนต์และโปรโตคอลของเน็ตเวิร์กแล้ว
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับคอมพิวเตอร์นี้	เลือกไอคอน Network ใน Control Panel และตั้งค่าคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์ก

คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กหยุดทำงานเมื่อมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์แพนชันในคอมพิวเตอร์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ค่าอินเทอร์เน็ตของคอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กถูกใช้ร่วมกับการดัดแก้ไขแพนชันอื่น	ในเมนู Advanced ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด
คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กจำเป็นต้องใช้ไดรเวอร์	ตรวจสอบว่าไดรเวอร์ไม่ได้ถูกลบไปโดยไม่ได้ตั้งใจขณะที่ติดตั้งการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่
การ์ดเอ็กซ์แพนชันที่ติดตั้งเป็นการ์ดเน็ตเวิร์ก (NIC) และมีข้อขัดแย้งกับ NIC ภายในระบบ	ในเมนู Advanced ของยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้เปลี่ยนการตั้งค่าทรัพยากรของการ์ด

ตาราง 2-12 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก (ต่อ)

คอนโทรลเลอร์เน็ตเวิร์กหยุดทำงานโดยไม่มีสาเหตุแน่ชัด

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟล์ที่บรรจุไดรเวอร์ของเน็ตเวิร์กเสียหาย	ติดตั้งไดรเวอร์เครือข่ายใหม่ โดยการใช้ชุดแผ่นดิสก์สำหรับการเรียกคืนที่ได้สร้างจาก Recovery Partition ของฮาร์ดไดรฟ์
ต่อสายเคเบิลไม่แน่น	ตรวจสอบว่าต่อสายเคเบิลไว้อย่างแน่นหนากับช่องเสียบของเน็ตเวิร์ก 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 โปรดอ่านสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

- △ **ข้อควรระวัง:** อาจมีการป้อนกำลังไฟให้กับ DIMMs อยู่ต่อไปเมื่อปิดคอมพิวเตอร์แล้ว (ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่า Management Engine (ME) ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามถอดติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก

สำหรับระบบที่สามารถใช้หน่วยความจำ ECC นั้น HP จะไม่รองรับการใช้หน่วยความจำแบบ ECC และไม่ใช่ ECC ร่วมกัน มิฉะนั้น คอมพิวเตอร์จะไม่บูตระบบปฏิบัติการ

- ☞ **หมายเหตุ:** ตัวนับหน่วยความจำจะได้รับผลกระทบจากการกำหนดค่าขณะที่เปิดใช้ Management Engine (ME) ME ใช้หน่วยความจำระบบขนาด 8MB ในโหมดเซนแนลเดี่ยว หรือใช้หน่วยความจำขนาด 16 MB ในโหมดเซนแนลคู่เพื่อดาวน์โหลด คลายขนาด และดำเนินการเฟิร์มแวร์ ME สำหรับ Out-of-Band (OOB) การจัดเก็บข้อมูลของบริษัทอื่น และฟังก์ชันการจัดการอื่นๆ

ตาราง 2-13 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ

ระบบไม่บูตหรือทำงานไม่ถูกต้องหลังจากติดตั้งหน่วยความจำเพิ่มเติม

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โมดูลหน่วยความจำไม่ได้ถูกติดตั้งไว้ในซ็อกเก็ต XMM1 (หรือ DIMM1)	โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าโมดูลหน่วยความจำถูกติดตั้งไว้ในซ็อกเก็ต XMM1 (หรือ DIMM1) สีดำในเมนบอร์ดแล้ว ซ็อกเก็ตนี้ต้องมีโมดูลหน่วยความจำด้วย
โมดูลหน่วยความจำเป็นประเภท หรือระดับความเร็วที่ไม่ถูกต้องสำหรับระบบ หรือติดตั้งหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	เปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์มาตรฐานสำหรับระบบของคุณ ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น หน่วยความจำ ECC และที่ไม่ใช่ ECC จะไม่สามารถทำงานร่วมกัน

เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากหน่วยความจำไม่เพียงพอ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
การกำหนดหน่วยความจำอาจไม่ถูกต้อง	ใช้โปรแกรม Device Manager เพื่อตรวจสอบการกำหนดหน่วยความจำ
มีหน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน	ตรวจสอบเอกสารที่มาพร้อมกับแอปพลิเคชันเพื่อดูข้อกำหนดเกี่ยวกับหน่วยความจำ

การนับหน่วยความจำระหว่างกระบวนการ POST ไม่ถูกต้อง

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อาจติดตั้งโมดูลหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่าหน่วยความจำทั้งหมดถูกติดตั้งอย่างถูกต้องและใช้โมดูลที่ถูกต้อง
กราฟิกภายในอาจใช้หน่วยความจำระบบ	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ

เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากหน่วยความจำไม่เพียงพอขณะทำงาน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
มีโปรแกรมประเภท TSR ติดตั้งอยู่มากเกินไป	ลบโปรแกรม TSR ที่ไม่ต้องการให้ออก
มีหน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน	ตรวจสอบความต้องการหน่วยความจำของแอปพลิเคชัน หรือเพิ่มหน่วยความจำให้กับระบบ

ตาราง 2-13 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ (ต่อ)

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

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
หน่วยความจำเสียหายหรือติดตั้งไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">1. ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์2. เปลี่ยน DIMM ทีละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น4. เปลี่ยนเมนบอร์ด

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์ โปรดอ่านสาเหตุและการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-14 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์

มีการทำงานอย่าง ไม่เต็มประสิทธิภาพ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์มีอุณหภูมิสูง	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศถูกปิดกั้นหรือไม่2. ตรวจสอบว่าพัดลมถูกเชื่อมต่อและทำงานอย่างถูกต้อง (พัดลมบางตัวทำงานเมื่อจำเป็นเท่านั้น)3. ตรวจสอบว่าตัวระบายความร้อนของโปรเซสเซอร์ถูกติดตั้งอย่างถูกต้อง

ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 3 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ต่อหรือติดตั้งโปรเซสเซอร์อย่างถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบว่ามีโปรเซสเซอร์อยู่ในเครื่องหรือไม่2. ติดตั้งโปรเซสเซอร์อีกครั้ง

ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบแปดครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้นสองวินาที

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
โปรเซสเซอร์ปัจจุบันไม่รองรับคุณสมบัติที่ใช้ก่อนหน้าในระบบนี้	<ol style="list-style-type: none">1. ติดตั้งโปรเซสเซอร์ TXT เท่าที่ต้องการ2. ยกเลิกใช้งาน TXT ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์(F10)3. ติดตั้งโปรเซสเซอร์เดิมซ้ำ

การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับซีดีรอมและดีวีดี โปรดดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้ และในเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์เสริมดังกล่าว

ตาราง 2-15 การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี

ระบบไม่บูตจากไดรฟ์ซีดีรอมหรือดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ไม่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าเลือก Device Available สำหรับพอร์ตของอุปกรณ์ SATA ใน Security > Device Security ไว้แล้ว
Removable Media Boot ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตไปยังสื่อที่ถอดออกได้ใน Storage > Storage Options ตรวจสอบว่าได้เปิดใช้ซีดีรอมใน Storage > Boot Order
Network Server Mode ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และยกเลิกการใช้ Network Server Mode ใน Security > Password Options
มีแผ่นซีดีที่บูตไม่ได้อยู่ในไดรฟ์	ลองใช้แผ่นซีดีที่บูตได้
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน Storage > Boot Order

ไม่พบไดรฟ์ (ที่ระบุ)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สายเคเบิลอาจหลวม	ตรวจสอบการต่อสายเคเบิล
ระบบอาจไม่รับทราบถึงไดรฟ์ที่ติดตั้งขึ้นใหม่ได้โดยอัตโนมัติ	โปรดดูคำแนะนำในการตั้งค่าใหม่ในหัวข้อ การแก้ไขปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ในหน้า 31 หากระบบยังไม่รับรู้ถึงอุปกรณ์ใหม่ ให้ตรวจสอบว่ามีอุปกรณ์นั้นแสดงอยู่ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือไม่ หากมีอยู่สาเหตุของปัญหาอาจอยู่ที่ไดรเวอร์ แต่หากไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวอยู่ ปัญหานี้อาจเกิดจากฮาร์ดแวร์ หากไดรฟ์นั้นเป็นไดรฟ์ที่ติดตั้งใหม่ ให้รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และลองเพิ่มระยะเวลาการรอในกระบวนการ POST ที่ Advanced > Power-On
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต SATA ที่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และโปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าเลือก Device Available สำหรับพอร์ตของอุปกรณ์ SATA ใน Security > Device Security ไว้แล้ว
ไดรฟ์ตอบสนองช้าหลังจากการเริ่มต้นระบบ	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเพิ่มเวลาของกระบวนการ POST ใน Advanced > Power-On Options

ไม่พบหรือไม่ได้โหลดไดรเวอร์ของอุปกรณ์ซีดีรอมหรือดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ต่อหรือตั้งค่าไดรฟ์ไว้อย่างเหมาะสม	โปรดดูเอกสารที่มาพร้อมกับอุปกรณ์เสริม

ไม่สามารถเปิดภาพยนตร์จากไดรฟ์ดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ภาพยนตร์นั้นอาจถูกกำหนดพื้นที่ไว้สำหรับประเทศ/พื้นที่อื่น	โปรดดูเอกสารที่มาพร้อมกับไดรฟ์ดีวีดี
ไม่ได้ติดตั้งซอฟต์แวร์แปลงสัญญาณ	ติดตั้งซอฟต์แวร์แปลงสัญญาณ

ตาราง 2-15 การแก้ไขปัญหาซีดีรอมและดีวีดี (ต่อ)

ไม่สามารถเปิดภาพยนตร์จากไดรฟ์ดีวีดี

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
สื่อได้รับความเสียหาย	เปลี่ยนสื่อ
มีการล๊อคเรตติ้งภาพยนตร์	ใช้ซอฟต์แวร์ดีวีดีเพื่อยกเลิกการล๊อค
ใส่สื่อในลักษณะกลับหัว	ใส่สื่อใหม่อีกครั้ง

นำดิสก์ออกจากไดรฟ์ไม่ได้ (ไดรฟ์แบบถาด)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ใส่แผ่นดิสก์ในไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	ปิดระบบคอมพิวเตอร์และถอดลวดโลหะเล็กๆ ในช่องนำดิสก์ออกฉุกเฉิน 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">1. ใช้ Device Manager เพื่อถอดหรือถอนการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว2. รีเซ็ตาร์ทคอมพิวเตอร์ของคุณใหม่และให้ Windows ค้นหาไดรฟ์ซีดีและดีวีดี

การบันทึกหรือการคัดลอกซีดีมีปัญหาหรือไม่สามารถทำได้

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ชนิดของสื่อไม่ถูกต้องหรือมีคุณภาพไม่ดี	<ol style="list-style-type: none">1. ลองใช้ความเร็วที่ช้าลงเมื่อทำการบันทึก2. ตรวจสอบว่าคุณใช้สื่อที่ถูกต้องสำหรับไดรฟ์3. ลองใช้สื่อยี่ห้ออื่น คุณภาพจะแตกต่างกันไปตามผู้ผลิต

คอมพิวเตอร์ USDT บูดช้ามากหลังจากถอดไดรฟ์ CD-ROM หรือ DVD

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ระบบกำลังค้นหาไดรฟ์ในขณะที่บูตเนื่องจากสายเคเบิล ไดรฟ์ยังต่อเข้ากับเมนบอร์ด	ถอดสายเคเบิลไดรฟ์ออกจากเมนบอร์ด

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key โปรดดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-16 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key

Drive Key ของ USB ไม่ปรากฏเป็นตัวอักษรชื่อไดรฟ์ใน Windows

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่มีตัวอักษรชื่อไดรฟ์ต่อจากไดรฟ์ทางกายภาพตัวสุดท้าย	เปลี่ยนตัวอักษรชื่อไดรฟ์ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับ Drive Key ใน Windows

ไม่พบ Drive Key ของ USB (ที่ระบุไว้)

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
อุปกรณ์ติดตั้งลงในพอร์ต USB ที่ถูกซ่อนไว้ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และดูให้แน่ใจว่าได้เลือก „Device available” สำหรับ "All USB Ports" และ "Front USB Ports" ได้ Security > Device Security แล้ว
อุปกรณ์ยังไม่เสียบก่อนเปิดเครื่อง	ดูให้แน่ใจว่า อุปกรณ์ยึดลงในพอร์ต USB ได้อย่างแน่นหนาแล้วก่อนเปิดระบบ

ระบบจะไม่บูตจาก Drive Key ของ USB

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ลำดับการบูตไม่ถูกต้อง	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วเปลี่ยนลำดับการบูตใน Storage > Boot Order
Removable Media Boot ถูกยกเลิกการใช้งานในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และเปิดใช้การบูตไปยังสื่อที่ถอดออกได้ใน Storage > Storage Options ตรวจสอบว่า ได้เปิดใช้ USB ใน Storage > Boot Order
ไม่สามารถบูตภาพบนอุปกรณ์	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

คอมพิวเตอร์ไม่รับรูการเชื่อมต่ออุปกรณ์ USB, หูฟัง หรือ ไมโครโฟน

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้เชื่อมต่ออุปกรณ์อย่างเหมาะสม	<ol style="list-style-type: none">1. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์2. เชื่อมต่ออุปกรณ์อีกครั้งที่ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์และเริ่มต้นการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
อุปกรณ์ไม่ได้รับกระแสไฟ	หากอุปกรณ์ USB ต้องใช้ไฟฟ้า AC โปรดแน่ใจว่าปลายด้านหนึ่งเชื่อมต่อกับอุปกรณ์แล้ว และปลายอีกด้านเชื่อมต่อกับเต้ารับไฟฟ้าที่มีไฟฟ้า
ไม่ได้ติดตั้งไดรเวอร์ที่ถูกต้องของอุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none">1. ติดตั้งไดรเวอร์ในเวอร์ชันที่ถูกต้องสำหรับอุปกรณ์2. คุณอาจจะต้องรีบูตคอมพิวเตอร์
สายเคเบิลจากอุปกรณ์ที่ต่อกับคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้	<ol style="list-style-type: none">1. หากเป็นไปได้ ให้เปลี่ยนสายเคเบิล2. เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
อุปกรณ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none">1. เปลี่ยนอุปกรณ์2. เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
พอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ถูกปิดการใช้งานในโปรแกรมการตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์	เข้าสู่โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) และเปิดใช้พอร์ต USB

การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

หากคุณพบปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โปรดติดต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) หรือดูสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-18 การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไม่ได้ตั้งค่าบัญชีอินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้อง	ตรวจสอบการตั้งค่าอินเทอร์เน็ต หรือติดต่อขอความช่วยเหลือจาก ISP
ตั้งค่าโมเด็มไม่ถูกต้อง	ต่อโมเด็มใหม่อีกครั้ง ตรวจสอบว่าการเชื่อมต่อถูกต้องหรือไม่ โดยดูจากเอกสารการติดตั้งอย่างรวดเร็ว
ไม่ได้ติดตั้งเว็บเบราว์เซอร์อย่างถูกต้อง	ตรวจสอบว่าเว็บเบราว์เซอร์ได้รับการติดตั้งและตั้งค่าให้สามารถทำงานกับ ISP ของคุณ
ไม่ได้เสียบปลั๊กโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL	เสียบปลั๊กโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ไปสล็อต "power" ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ควรจะติด
บริการเคเบิล/DSL ไม่พร้อมใช้งานหรือขัดข้องเนื่องจากสภาพอากาศไม่ดี	ลองเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในภายหลัง หรือติดต่อ ISP ของคุณ (หากมีการเชื่อมต่อบริการเคเบิล/DSL ไปสล็อต "cable" ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL ควรจะติด)
ไม่ได้เชื่อมต่อสายเคเบิล CAT5 UTP	เชื่อมต่อสายเคเบิล CAT5 ระหว่างเคเบิลโมเด็มกับช่องเสียบ RJ-45 ของคอมพิวเตอร์ (หากการเชื่อมต่อเป็นปกติ ไปสล็อต "PC" ที่ด้านหน้าของโมเด็มสำหรับเคเบิล/DSL จะติด)
กำหนดแอดเดรส IP ไม่ถูกต้อง	ติดต่อ ISP ของคุณเพื่อสอบถามแอดเดรส IP ที่ถูกต้อง
คุณก็ได้รับความเสียหาย („ถูกกีด“ คือข้อมูลขนาดเล็กที่เว็บเซิร์ฟเวอร์สามารถจัดเก็บชั่วคราวไว้พร้อมกับเว็บเบราว์เซอร์ของคุณ เพื่อให้เบราว์เซอร์ของคุณจดจำข้อมูลเฉพาะบางอย่างซึ่งเว็บเซิร์ฟเวอร์จะสามารถเรียกดูในภายหลัง)	Windows Vista <ol style="list-style-type: none">เลือก Start > Control Panelคลิก Network and Internet.คลิก Internet Options.ในหัวข้อ Browsing history บนแท็บ General ให้คลิกปุ่ม Deleteคลิกที่ปุ่ม Delete cookies Windows XP <ol style="list-style-type: none">เลือก Start > Control Panelดับเบิลคลิก Internet Optionsบนแท็บ General ให้คลิกที่ปุ่ม Delete Cookies

ไม่สามารถเปิดโปรแกรมอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติ

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
คุณจะต้องล็อกออนเข้าสู่ระบบของ ISP เสียก่อน บางโปรแกรมจึงจะสามารถเริ่มต้นการทำงานได้	ล็อกออนเข้าสู่ระบบของ ISP แล้วเปิดโปรแกรมที่ต้องการ

ใช้เวลานานเกินไปในการดาวน์โหลดเว็บไซต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ตั้งค่าโมเด็มไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบว่า ได้เชื่อมต่อโมเด็มแล้ว และโมเด็มกำลังสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

ตาราง 2-18 การแก้ไขปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ใช้เวลานานเกินไปในการดาวน์โหลดเว็บไซต์

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
	Windows XP
	<ol style="list-style-type: none">1. เลือก Start > Control Panel2. ดับเบิลคลิก System3. คลิกแท็บ Hardware4. ในส่วนของ Device Manager ให้คลิกปุ่ม Device Manager5. ดับเบิลคลิก Modems6. ดับเบิลคลิก Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem7. บนแท็บ General ให้คลิก Diagnostics8. คลิก Query Modem ข้อความตอบกลับด้วยคำว่า "Success" แสดงให้ทราบว่า เชื่อมต่อโมเด็มแล้วและโมเด็มทำงานได้อย่างเหมาะสม
	Windows Vista
	<ol style="list-style-type: none">1. เลือก เริ่ม > แผงควบคุม2. คลิกที่ System and Maintenance3. คลิก System4. ในรายการ Tasks เลือก Device Manager5. ดับเบิลคลิก Modems6. ดับเบิลคลิก Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem7. บนแท็บ General ให้คลิก Diagnostics8. คลิก Query Modem ข้อความตอบกลับด้วยคำว่า "Success" แสดงให้ทราบว่า เชื่อมต่อโมเด็มแล้วและโมเด็มทำงานได้อย่างเหมาะสม

การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์

ปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้:

- ไม่ได้ติดตั้งหรือตั้งค่าแอปพลิเคชันอย่างเหมาะสม
- หน่วยความจำไม่เพียงพอที่จะรันแอปพลิเคชัน
- มีข้อขัดแย้งระหว่างแอปพลิเคชัน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว
- หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ โปรดดูวิธีแก้ไขปัญหาในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2-19 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์

คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานต่อ และหน้าจอโลโก้ HP ไม่ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
เกิดข้อผิดพลาด POST	สังเกตเสียงและไฟสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ ดูที่ภาคผนวก A ข้อความแสดงข้อผิดพลาดของ POST ในหน้า 47 เพื่อระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ โปรดดู Restore Kit หรือข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการรับประกันแบบจำกัดทั่วโลก

คอมพิวเตอร์ไม่ทำงานต่อ หลังจากหน้าจอโลโก้ HP ปรากฏขึ้น

สาเหตุ	วิธีแก้ไข
ไฟล์ระบบอาจเสียหาย	ใช้ดิสก์เก็ตสำหรับการกู้คืนเพื่อตรวจหาข้อผิดพลาดในฮาร์ดไดรฟ์

ข้อความแสดงข้อผิดพลาด “Illegal Operation has Occurred” ปรากฏขึ้น

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

การติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

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

- ☞ **หมายเหตุ:** หากคุณนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปรับขอบริการซ่อมจากผู้ขาย ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาต คุณจะต้องแจ้งรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า และรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง ในกรณีที่คุณตั้งรหัสผ่านไว้

ติดต่อไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในใบรับประกัน หรือในคู่มือ *หมายเลขโทรศัพท์ฝ่ายสนับสนุน* 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 เป็นกระบวนการเริ่มต้นแบบรวดเร็วซึ่งไม่รับการทดสอบในระดับของระบบทั้งหมด เช่น การทดสอบหน่วยความจำ Full Boot จะรับการทดสอบระบบที่อาศัย ROM ทั้งหมดและใช้เวลาในการทดสอบนานกว่า

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

 **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูที่ *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)*

รหัสตัวเลขและข้อความ POST

หัวข้อนี้กล่าวถึงข้อผิดพลาดในกระบวนการ POST ซึ่งมีรหัสตัวเลขที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อความที่อาจพบในระหว่างกระบวนการ POST

 **หมายเหตุ:** เครื่องคอมพิวเตอร์จะส่งสัญญาณเสียง 1 ครั้ง หลังจากทีปรากฏข้อความ POST บนหน้าจอ

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ

ข้อความที่แฉกควบคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
101-Option ROM Checksum Error	การตรวจสอบผลรวม ROM ของระบบ หรือ ROM เสริมของการ์ดเอ็กซ์เพนชัน	<ol style="list-style-type: none">1. ตรวจสอบว่า ROM ถูกต้อง2. แฟลช ROM หากจำเป็น3. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์เพนชัน ให้ถอดออกและดูว่าปัญหายังคงอยู่หรือไม่4. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การรักษาคอมพิวเตอร์ด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57)5. หากข้อความหายไป แสดงว่าการ์ดเอ็กซ์เพนชันไม่มีปัญหา6. เปลี่ยนเมนบอร์ด
103-System Board Failure	DMA หรือไทมเมอร์	<ol style="list-style-type: none">1. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การรักษาคอมพิวเตอร์ด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57)2. ถอดการ์ดเอ็กซ์เพนชัน3. เปลี่ยนเมนบอร์ด
110-Out of Memory Space for Option ROMs	การ์ดเอ็กซ์เพนชันที่เพิ่งติดตั้งมี ROM เสริมขนาดใหญ่ซึ่งจะต้องดาวน์โหลดในระหว่าง POST	<ol style="list-style-type: none">1. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มการ์ดเอ็กซ์เพนชัน PCI ให้ถอดออกและดูว่าปัญหายังคงอยู่หรือไม่2. ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ให้ตั้ง Advanced > Device Options > NIC PXE Option ROM Download เป็น DISABLE เพื่อป้องกันไม่ให้ PXE option ROM สำหรับ NIC ภายใน ถูกดาวน์โหลดในระหว่าง POST เพื่อเพิ่มหน่วยความจำสำหรับ ROM เสริมของการ์ดเอ็กซ์เพนชัน PXE option ROM ภายในใช้สำหรับการบูตจาก NIC ไปยังเซิร์ฟเวอร์ PXE3. ดูให้แน่ใจว่าเปิดใช้การตั้งค่า ACPI/USB Buffers @ Top of Memory ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์แล้ว
162-System Options Not Set	การตั้งค่าไม่ถูกต้อง คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock)	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วตรวจสอบการกำหนดค่าใน Advanced > Onboard Devices ตั้งวันที่และเวลาใหม่ที่ Control Panel หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ขายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่
163-Time & Date Not Set	เวลาหรือวันที่ในหน่วยความจำการตั้งค่าไม่ถูกต้อง คุณอาจต้องเปลี่ยนแบตเตอรี่ของนาฬิกาภายในระบบ (RTC - real-time clock)	ตั้งเวลาและวันที่ใหม่ที่ Control Panel (หรืออาจใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์) หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ RTC โปรดดู คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการติดตั้งแบตเตอรี่ใหม่ หรือติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ขายที่ได้รับอนุญาตเพื่อขอคำแนะนำในการเปลี่ยนแบตเตอรี่

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉกควบคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
163-Time & Date Not Set	คุณอาจติดตั้งจัมเปอร์ของ CMOS ไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบตำแหน่งจัมเปอร์ของ CMOS ว่าถูกต้อง ถ้ามี
164-MemorySize Error	ปริมาณหน่วยความจำเปลี่ยนไป นับตั้งแต่ที่มีการบูตครั้งล่าสุด (มีการใส่เพิ่มหรือถอดหน่วยความจำ)	กดปุ่ม F1 เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงหน่วยความจำ
164-MemorySize Error	การตั้งค่าหน่วยความจำไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. รัญยู่ที่ลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยู่ที่ลิตีของ Windows 2. โปรดตรวจสอบว่าการติดตั้งโมดูลหน่วยความจำอย่างถูกต้อง 3. หากมีการใช้หน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น โปรดทดสอบโดยใช้เฉพาะหน่วยความจำเฉพาะของ HP 4. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง
201-Memory Error	RAM ล้มเหลว	<ol style="list-style-type: none"> 1. รัญยู่ที่ลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยู่ที่ลิตีของ Windows 2. ตรวจสอบว่าโมดูลหน่วยความจำได้รับการติดตั้งอย่างถูกต้อง 3. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง 4. ถอดและเปลี่ยนโมดูลหน่วยความจำที่ถูกระบุว่าบกพร่อง 5. หากข้อผิดพลาดยังคงอยู่หลังจากเปลี่ยนหน่วยความจำแล้ว ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	โมดูลหน่วยความจำในซ็อกเก็ตหน่วยความจำที่ระบุในข้อความแสดงข้อผิดพลาดขาดข้อมูล SPD หรือเข้ากับซีตไม่ได้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบว่าประเภทโมดูลหน่วยความจำถูกต้อง 2. ลองใช้ซ็อกเก็ตหน่วยความจำอื่น 3. เปลี่ยน DIMM โดยใช้โมดูลที่เข้ากันกับมาตรฐาน SPD
214-DIMM Configuration Warning	การกำหนดค่า DIMM ที่ติดตั้ง ไม่เหมาะสม	จัดเรียง DIMM ใหม่เพื่อให้แต่ละแชนแนลมีจำนวนหน่วยความจำเท่ากัน
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform	โมดูลหน่วยความจำที่เพิ่งติดตั้งสนับสนุนการแก้ไขข้อผิดพลาดของหน่วยความจำ ECC	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถ้าเพิ่งมีการเพิ่มหน่วยความจำ ให้ถอดออกและดูว่าปัญหายังคงอยู่หรือไม่ 2. ตรวจสอบเอกสารที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนหน่วยความจำ
301-Keyboard Error	แป้นพิมพ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต่อแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง 2. ตรวจสอบว่าช่องเสียบมีการหักงอหรือสูญหายหรือไม่ 3. ตรวจสอบว่าไม่มีการกดแป้นอักษรใดๆ 4. เปลี่ยนแป้นพิมพ์
303-Keyboard Controller Error	คอนโทรลเลอร์แป้นพิมพ์ของบอร์ด I/O	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต่อแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง 2. เปลี่ยนเมนบอร์ด
304-Keyboard or System Unit Error	แป้นพิมพ์ไม่ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต่อแป้นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่ปิดเครื่อง 2. ตรวจสอบว่าไม่มีการกดแป้นอักษรใดๆ

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉกควบคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
		<ol style="list-style-type: none"> เปลี่ยนเป็นพิมพ์ เปลี่ยนเมนบอร์ด
404-Parallel Port Address Conflict Detected	ทั้งพอร์ตภายในและภายนอกถูกกำหนดให้กับพอร์ตขนาน X	<ol style="list-style-type: none"> ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตขนานทั้งหมด ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การรักษาคอมพิวเตอร์ด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) ตั้งค่าของการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรีเซ็ตโปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์
410-Audio Interrupt Conflict	แอดเดรสของ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ทีลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน Advanced > Onboard Devices
411-Network Interface Card Interrupt Conflict	แอดเดรสของ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ทีลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน Advanced > Onboard Devices
501-Display Adapter Failure	คอนโทรลเลอร์จอภาพกราฟิก	<ol style="list-style-type: none"> ต่อการ์ดแสดงผลใหม่ (ถ้ามี) ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การรักษาคอมพิวเตอร์ด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) ตรวจสอบว่าต่อและเปิดหน้าจอแล้ว เปลี่ยนการ์ดแสดงผล (ถ้าเป็นไปได้)
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"> ติดตั้งพัดลม CPU ใหม่อีกครั้ง ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง เปลี่ยนพัดลม CPU
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected	พัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้า ไม่ได้ถูกเชื่อมต่อ หรืออาจทำงานไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> พัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้าใหม่อีกครั้ง ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง เปลี่ยนพัดลมที่ตัวโครง ตัวโครงด้านหลัง หรือตัวโครงด้านหน้า
514-CPU or Chassis Fan not Detected	พัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครงไม่ถูกเชื่อมต่อหรืออาจทำงานผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> ติดตั้งพัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครงใหม่อีกครั้ง ติดตั้งสายเคเบิลสำหรับพัดลมใหม่อีกครั้ง เปลี่ยนพัดลม CPU หรือพัดลมที่ตัวโครง
601-Diskette Controller Error	วงจรถอนโทรลเลอร์ดิสเก็ตต์หรือวงจรถองฟลอปปี้ไดรฟ์ไม่ถูกต้อง	<ol style="list-style-type: none"> รีเซ็ตทีลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและ/หรือเปลี่ยนสายเคเบิล ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การรักษาคอมพิวเตอร์ด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) เปลี่ยนดิสเก็ตต์ไดรฟ์ เปลี่ยนเมนบอร์ด

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แฉความคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
605-Diskette Drive Type Error	ประเภทของไดรฟ์ไม่ตรงกัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. รีบูตลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ 2. ถอดอุปกรณ์คอนโทรลเลอร์ของดิสเก็ตต์อื่นๆ ทั้งหมด (เทปไดรฟ์) 3. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การ รักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57)
610-External Storage Device Failure	ไม่ได้ต่อเทปไดรฟ์ภายนอก	ติดตั้งเทปไดรฟ์ใหม่ หรือกด F1 และให้ระบบตั้งค่าใหม่โดยไม่ต้องใช้ไดรฟ์
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict	เกิดข้อผิดพลาดในการตั้งค่า	รีบูตลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วตรวจสอบการกำหนดค่าใน Advanced > Onboard Devices
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
921-Device in PCI Express slot failed to initialize	ส่วนนี้เป็นปัญหา/ความไม่สามารถเข้ากันได้กับอุปกรณ์นี้ และระบบหรือ PCI Express Link ไม่สามารถเรียนรู้ทำงานที่ x1	ลองบูตเครื่องอีกครั้ง หากข้อผิดพลาดยังคงเกิดขึ้นซ้ำ อุปกรณ์นี้อาจไม่สามารถทำงานกับระบบนี้
1151-Serial PortA Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกกำหนดไว้ที่ COM1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด 2. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การ รักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) 3. ตั้งค่าการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรีบูตลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกถูกกำหนดไว้ที่ COM2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด 2. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การ รักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) 3. ตั้งค่าการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรีบูตลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows
1155-Serial Port Address Conflict Detected	พอร์ตอนุกรมทั้งภายในและภายนอกถูกกำหนดไว้ที่ IRQ เดียวกัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถอดการ์ดเอ็กซ์แพนชันของพอร์ตอนุกรมทั้งหมด 2. ลบค่าใน CMOS (โปรดดูภาคผนวก B การ รักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS ในหน้า 57) 3. ตั้งค่าการ์ดเอ็กซ์แพนชันใหม่และ/หรือรีบูตลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์หรือยูทิลิตี้ของ Windows
1201-System Audio Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน Advanced > Onboard Devices
1202-MIDI Port Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ลิติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน Advanced > Onboard Devices

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แจ้งเตือน	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
1203-Game Port Address Conflict Detected	แอดเดรสดีไวซ์ IRQ ชัดแย้งกับอุปกรณ์อื่น	เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรีเซ็ต IRO ใน Advanced > Onboard Devices
1720-SMART Hard Drive detects imminent failure	ฮาร์ดไดรฟ์กำลังจะหยุดทำงาน (ฮาร์ดไดรฟ์บางตัวมีเฟิร์มแวร์แพตช์ที่จะแก้ไขข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ไม่ถูกต้อง)	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจสอบว่าฮาร์ดไดรฟ์ให้ข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ถูกต้อง เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ แล้วรันโปรแกรมการทดสอบระบบป้องกันไดรฟ์ได้ Storage > DPS Self-test ใช้เฟิร์มแวร์แพตช์ หากมี (เลือกใช้ได้จาก http://www.hp.com/support) ทำข้อมูลสำรองแล้วเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์
1796-SATA Cabling Error	อุปกรณ์ SATA ไม่ได้รับการเชื่อมต่ออย่างเหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด จะต้องใช้ช่องเสียบ SATA 0 และ SATA 1 ก่อน SATA 2 และ SATA 3	ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการใช้ช่องเสียบ SATA ตามลำดับที่ถูกต้อง สำหรับอุปกรณ์เดียว ให้ใช้ SATA 0, สำหรับสองอุปกรณ์ ให้ใช้ SATA 0 และ SATA 1, สำหรับสามอุปกรณ์ ให้ใช้ SATA 0, SATA1 และ SATA 2
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode	Drivelock ถูกเปิดใช้งานฮาร์ดไดรฟ์ SATA หนึ่งหรือหลายตัว และไม่สามารถเข้าถึงได้ในขณะที่กำลังกำหนดค่าระบบสำหรับโหมด RAID	ถอดอุปกรณ์ Drivelocked SATA ออกก่อนหรือปิดการทำงานของคุณสมบัติ Drivelock ในการปิดการทำงานของคุณสมบัติ Drivelock ให้เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ เปลี่ยน Storage > Storage Options > SATA Emulation เป็น IDE และเลือก File > Save Changes and Exit เข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์อีกครั้ง และเลือก Security > Drivelock สำหรับอุปกรณ์ SATA ที่ใช้ Drivelock ได้แต่ละอุปกรณ์ ดูให้แน่ใจว่าได้ตั้ง Drivelock เป็น Disabled สุดท้าย ให้เปลี่ยน Storage > Storage Options > SATA Emulation กลับเป็น RAID และเลือก File > Save Changes and Exit
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS ไม่สนับสนุนโปรเซสเซอร์	<ol style="list-style-type: none"> อัปเดต BIOS ให้เป็นเวอร์ชันที่เหมาะสม เปลี่ยนโปรเซสเซอร์
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download	เกิดข้อผิดพลาดที่หน่วยความจำในขณะดำเนินการ POST ของ Management Engine (ME) BIOS Extensions option ROM	<ol style="list-style-type: none"> รีบูตคอมพิวเตอร์ ถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ ถอดและต่อโมดูลหน่วยความจำอีกครั้ง ก่อนรีบูตคอมพิวเตอร์ หากคุณเพิ่งเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าหน่วยความจำ ให้ถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ เรียกคืนการกำหนดค่าหน่วยความจำดั้งเดิม และรีบูตคอมพิวเตอร์ หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
2201-MEBx Module did not checksum correctly	เกิดข้อผิดพลาดที่หน่วยความจำในขณะดำเนินการ POST ของ Management Engine (ME) BIOS Extensions option ROM	<ol style="list-style-type: none"> รีบูตคอมพิวเตอร์ ถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ ถอดและต่อโมดูลหน่วยความจำอีกครั้ง ก่อนรีบูตคอมพิวเตอร์ หากคุณเพิ่งเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าหน่วยความจำ ให้ถอดสายไฟ เรียกคืนการกำหนดค่าหน่วยความจำดั้งเดิม และรีบูตคอมพิวเตอร์ หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
2202-PMM Deallocation Error during MEBx cleanup	เกิดข้อผิดพลาดที่หน่วยความจำในขณะดำเนินการ POST ของ Management Engine (ME) BIOS Extensions option ROM	<ol style="list-style-type: none"> รีบูตคอมพิวเตอร์ ถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ ถอดและต่อโมดูลหน่วยความจำอีกครั้ง ก่อนรีบูตคอมพิวเตอร์

ตาราง A-1 รหัสตัวเลขและข้อความ (ต่อ)

ข้อความที่แจ้งความคุม	คำอธิบาย	วิธีปฏิบัติที่แนะนำ
		<ol style="list-style-type: none"> 3. หากคุณเพิ่งเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าหน่วยความจำ ให้ถอดสายไฟ เรียกคืนการกำหนดค่าหน่วยความจำดั้งเดิม และรีบูตคอมพิวเตอร์ 4. หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
2203-Setup error during MEBx execution	การเลือกหรือการออกจาก MEBx ทำให้ตั้งค่าไม่สำเร็จ	<ol style="list-style-type: none"> 1. รีบูตคอมพิวเตอร์ 2. ถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ ถอดและต่อโมดูลหน่วยความจำอีกครั้ง ก่อนรีบูตคอมพิวเตอร์ 3. หากคุณเพิ่งเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าหน่วยความจำ ให้ถอดสายไฟ เรียกคืนการกำหนดค่าหน่วยความจำดั้งเดิม และรีบูตคอมพิวเตอร์ 4. หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
2204-Inventory error during MEBx execution	ข้อมูล BIOS ที่ส่งผ่านไปที่ MEBx ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> 1. รีบูตคอมพิวเตอร์ 2. หากปัญหายังคงอยู่ ให้อัปเดต BIOS เป็นเวอร์ชันล่าสุด 3. หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
2205-Interface error during MEBx execution	การดำเนินการ MEBx ทำให้เกิดข้อผิดพลาดที่ฮาร์ดแวร์ในขณะที่สื่อสารกับ ME	<ol style="list-style-type: none"> 1. รีบูตคอมพิวเตอร์ 2. หากปัญหายังคงอยู่ ให้อัปเดต BIOS เป็นเวอร์ชันล่าสุด 3. หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด
ไม่ได้กำหนดค่า 2211-Memory อย่างถูกต้องสำหรับการดำเนินการ MEBx อย่างเหมาะสม	ไม่ได้ติดตั้ง DIMM1	ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีโมดูลหน่วยความจำในช่องเกิด DIMM1 สีดำและด้านอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง
Invalid Electronic Serial Number.	อิเล็กทรอนิกส์ซีเรียลนัมเบอร์หาย	ป้อนซีเรียลนัมเบอร์ที่ถูกต้องลงใน Computer Setup
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached	เป็นพิมพ์ไม่ทำงานในขณะที่เปิดใช้งาน Network Server Mode	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต่อเป็นพิมพ์เข้ากับคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้งในขณะที่เปิดเครื่อง 2. ตรวจสอบว่าช่องเสียบมีการหักงอหรือสูญหายหรือไม่ 3. ตรวจสอบว่าไม่มีการกดแป้นอักษรใดๆ 4. เปลี่ยนเป็นพิมพ์
Parity Check 2.	Parity RAM ไม่ทำงาน	รันยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์และยูทิลิตี้การวินิจฉัย
System will not boot without fan.	พัดลม CPU ไม่ได้รับการติดตั้งหรือเชื่อมต่อในโครงเครื่อง VSFF	<ol style="list-style-type: none"> 1. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์ออก กดปุ่มเพาเวอร์แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่าได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่ ดูให้แน่ใจว่าติดตั้งตัวระบายความร้อนเข้าที่ดีแล้ว 2. หากเสียบปลั๊กพัดลมแล้วและติดตั้งตัวระบายความร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว แต่พัดลมยังไม่หมุน ให้เปลี่ยนส่วนประกอบพัดลมของตัวระบายความร้อน

การแปลความหมายของสัญญาณไฟวินิจฉัยการ POST ที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง

หัวข้อนี้กล่าวถึงรหัสสัญญาณไฟที่แผงด้านหน้ารวมทั้งรหัสเสียงที่อาจเกิดขึ้นก่อนหรือระหว่างกระบวนการ POST ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีรหัสหมายเลขหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง

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

📖 หมายเหตุ: หากไฟที่เป็นพิมพ์ PS/2 กระพริบ ให้ตรวจสอบไฟที่กระพริบบนแผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ 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"> ตรวจสอบว่าช่องระบายอากาศไม่ได้ถูกปิดกั้นและพัดลมระบายความร้อนทำงาน เปิดฝาดูรอบ กดปุ่มเพาเวอร์ แล้วดูว่าพัดลมที่โปรเซสเซอร์หมุนหรือไม่ หากพัดลมที่โปรเซสเซอร์ไม่หมุน ให้ตรวจสอบว่า ได้เสียบสายเคเบิลของพัดลมเข้ากับเฮดเดอร์บนเมนบอร์ดเรียบร้อยแล้วใช่หรือไม่ หากพัดลมถูกต่ออยู่แล้วแต่ไม่หมุน ให้เปลี่ยนชิ้นส่วนตัวระบายความร้อน/พัดลม ติดต่อผู้ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 3 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	3	ไม่ได้ติดตั้งโปรเซสเซอร์ (ไม่ได้บ่งชี้ว่าโปรเซสเซอร์บกพร่อง)	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจสอบว่ามีโปรเซสเซอร์อยู่ในเครื่องหรือไม่ ติดตั้งโปรเซสเซอร์อีกครั้ง
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 4 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	4	แหล่งจ่ายไฟไม่ทำงาน (แหล่งจ่ายไฟโอเวอร์โหลด) หรือ อะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟภายนอกที่ไม่ถูกต้องกำลังถูกใช้งานบน USDT	<ol style="list-style-type: none"> เปิดฝาดูรอบ แล้วตรวจสอบว่าสายเคเบิลของแหล่งจ่ายไฟแบบ 4 หรือ 6 สาย เชื่อมต่อเข้ากับช่องเสียบบนเมนบอร์ดแล้ว ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหานี้หรือไม่ โดยถอดอุปกรณ์ทั้งหมดที่เชื่อมต่ออยู่ (เช่น ฮาร์ดไดรฟ์ ดิสเก็ตไดรฟ์ หรือไดรฟ์ออปติคัล และการ์ดเอ็กซ์เทนชัน) เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์เข้าสู่ POST ให้ปิดเครื่อง แล้วถอดอุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น และทำตามขั้นตอนดังกล่าวซ้ำอีกครั้งจนกว่าเครื่องจะไม่ทำงาน เปลี่ยนอุปกรณ์ที่เป็นสาเหตุให้เครื่องไม่ทำงาน ต่ออุปกรณ์กลับคืนครั้งละชิ้น เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ทั้งหมดทำงานเป็นปกติ เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ เปลี่ยนเมนบอร์ด <p>หรือ</p> <p>อะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟ USDT ต้องอยู่ที่ 135 วัตต์และใช้เทคโนโลยี Smart ID ก่อนที่ระบบจะเริ่มทำงาน เปลี่ยน</p>

ตาราง A-2 สัญญาณไฟที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง (ต่อ)

การทำงาน	สัญญาณเสียง	สาเหตุที่เป็นไปได้	การดำเนินการที่แนะนำ
			อะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟด้วยอะแดปเตอร์แหล่งจ่ายไฟ USDT ของ HP
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 5 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	5	หน่วยความจำการแสดงผลเกิดข้อผิดพลาด	<p>ข้อควรระวัง: ในการหลีกเลี่ยงความเสียหายของ DIMM หรือเมนบอร์ด คุณต้องถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะพยายามต่อ ติดตั้ง หรือนำโมดูล DIMM ออก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ใส่ DIMM ใหม่อีกครั้ง 2. เปลี่ยน DIMM ที่ละชิ้น เพื่อแยกโมดูลที่มีข้อผิดพลาดออก 3. ใช้หน่วยความจำของ HP แทนหน่วยความจำของผู้ผลิตรายอื่น 4. เปลี่ยนเมนบอร์ด
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 6 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	6	การแสดงผลมีข้อผิดพลาด	<p>สำหรับระบบที่ใช้การ์ดแสดงผล:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้งการ์ดแสดงผลใหม่ 2. เปลี่ยนการ์ดแสดงผล 3. เปลี่ยนเมนบอร์ด <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"> 1. แฟลช ROM ของระบบอีกครั้ง ด้วยอิมเมจล่าสุดของ BIOS โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ "โหมดกู้คืนฉุกเฉินบล็อกการบูต" ใน <i>คู่มือการจัดการเดสก์ท็อป</i> 2. เปลี่ยนเมนบอร์ด
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 9 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	9	เครื่องเปิดอยู่ แต่ไม่สามารถบูตระบบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้าที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟ (ในคอมพิวเตอร์บางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ 2. ถอดปลั๊กสายไฟ AC ออกจากคอมพิวเตอร์ รอ 30 วินาที และเสียบปลั๊กสายไฟเข้ากับคอมพิวเตอร์อีกครั้ง 3. เปลี่ยนเมนบอร์ด 4. เปลี่ยนโปรเซสเซอร์
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบ 10 ครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นเว้น 2 วินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	10	การ์ดเสริมมีข้อบกพร่อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบการ์ดเสริมแต่ละชิ้น โดยถอดการ์ดออกทีละชิ้น (ในกรณีที่ติดตั้งการ์ดหลายชิ้น) จากนั้นให้เปิดเครื่อง เพื่อดูว่ายังมีข้อบกพร่องหรือไม่ 2. ถ้าพบการ์ดที่ผิดปกติ ให้ถอดออกและเปลี่ยนอันใหม่ 3. เปลี่ยนเมนบอร์ด

ตาราง A-2 สัญญาณไฟที่แผงด้านหน้าและรหัสเสียง (ต่อ)

การทำงาน	สัญญาณเสียง	สาเหตุที่เป็นไปได้	การดำเนินการที่แนะนำ
ไฟสถานะเปิดเครื่องสีแดงกะพริบแปดครั้งทุกๆ วินาที จากนั้นวันสองวินาที เสียงเตือนหยุดหลังจากดังต่อเนื่องครั้งที่ 5 แต่ไฟ LED จะสว่างจนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข	11	โปรเซสเซอร์ปัจจุบันไม่รองรับคุณสมบัติที่ใช้งานก่อนหน้าบนระบบนี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตั้งโปรเซสเซอร์ TXT เท่าที่ต้องการ 2. ยกเลิกใช้งาน TXT ในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10) 3. ติดตั้งโปรเซสเซอร์เดิมซ้ำ
ไม่สามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และไฟแสดงสถานะที่แผงด้านหน้าของคอมพิวเตอร์ไม่กะพริบ	ไม่มี	ไม่สามารถเริ่มต้นการทำงานของระบบ	<p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์เปลี่ยนเป็นสีเขียว แสดงว่าปุ่มเพาเวอร์ทำงานเป็นปกติ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้า (ในบางรุ่น) ที่ด้านหลังของแหล่งจ่ายไฟว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง การตั้งค่าแรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเทศ/พื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ 2. เปลี่ยนเมนบอร์ด <p>หรือ</p> <p>กดปุ่มเพาเวอร์ค้างไว้ไม่ถึง 4 วินาที หากไฟสถานะฮาร์ดไดรฟ์ไม่เปลี่ยนเป็นสีเขียว ให้ปฏิบัติตามดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบว่าอุปกรณ์เสียบปลั๊กเข้ากับเต้ารับไฟฟ้าอย่างถูกต้อง 2. เปิดฝาคอมพิวเตอร์แล้วตรวจสอบว่าตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์เชื่อมต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง 3. ตรวจสอบว่าสายแหล่งจ่ายไฟทั้ง 2 สายเชื่อมต่อเข้ากับเมนบอร์ดอย่างถูกต้อง 4. ตรวจสอบไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดสว่างหรือไม่ ถ้าไฟสว่าง ให้เปลี่ยนตัวควบคุมปุ่มเพาเวอร์ หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนเมนบอร์ด 5. ถ้าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดดับ ให้ถอดการ์ดเอ็กซ์เพนชันออกทีละการ์ดจนกว่าไฟ 5V_aux บนเมนบอร์ดจะสว่าง หากปัญหายังคงอยู่ ให้เปลี่ยนแหล่งจ่ายไฟ

B การรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านและการรีเซ็ต CMOS

คอมพิวเตอร์นี้รองรับการใช้คุณสมบัติรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่าน ซึ่งสามารถกำหนดได้ในเมนูของ ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์นี้รองรับการใช้คุณสมบัติรักษาความปลอดภัยด้วยรหัสผ่านสองคุณสมบัติ ซึ่งสามารถกำหนดได้ในเมนูของ ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า และรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง หากคุณกำหนดเฉพาะ รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า ผู้ใช้ทุกรายจะสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในระบบ ยกเว้นการกำหนดค่าในยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ และหากคุณใช้เฉพาะรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่อง ผู้ใช้จะต้องป้อนรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากคุณกำหนดรหัสผ่านทั้งสองชนิดไว้ จะมีเพียงรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่าเท่านั้นที่ใช้ในการเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ได้

หากคุณกำหนดรหัสผ่านทั้งสองชนิด รหัสผ่านสำหรับการตั้งค่าจะใช้แทนรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่องในการล็อกเข้าสู่ระบบได้ คุณสมบัติดังกล่าวถือว่าเป็นประโยชน์สำหรับผู้ดูแลระบบ

หากคุณลืมรหัสผ่านสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ คุณสามารถยกเลิกรหัสผ่านเพื่อให้คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ โดยการใช้รีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน

- △ **ข้อควรระวัง:** การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ สิ่งสำคัญคือการสำรองข้อมูลใน CMOS ของคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะรีเซ็ต ในกรณีที่ต้องการใช้ในภายหลัง การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับการสำรองข้อมูล CMOS ใน *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)*

การรีเซ็ตจัมเปอร์รหัสผ่าน

ในการตัดการทำงานของรหัสผ่านเมื่อเปิดเครื่องหรือรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. ปิดระบบปฏิบัติการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง จากนั้นปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ถอดสายไฟออกจากตัวรับไฟฟ้า
2. เมื่อถอดสายไฟแล้ว ให้กดปุ่มเพาเวอร์อีกครั้งเพื่อถ่ายกระแสไฟที่ยังหลงเหลืออยู่ในคอมพิวเตอร์
 - △ **คำเตือน!** เพื่อลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน ควรถอดสายไฟออกจากตัวรับที่ผนัง และให้ส่วนประกอบภายในของเครื่องคอมพิวเตอร์เย็นลงก่อนที่จะสัมผัส
 - △ **ข้อควรระวัง:** เมื่อต่อสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าเครื่องจะปิดอยู่ก็ตาม หากคุณไม่ถอดสายไฟออก อาจเกิดความเสียหายแก่ระบบได้

ไฟฟ้าสถิตอาจทำให้ส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ของคอมพิวเตอร์หรือการ์ดเสริมชำรุดเสียหายได้ ก่อนที่จะเริ่มต้นกระบวนการเหล่านี้ โปรดตรวจสอบว่าคุณได้คายประจุไฟฟ้าสถิตด้วยการสัมผัสวัตถุที่เป็นโลหะและมีการลงกราวด์โปรดดูคู่มือ *ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและข้อบังคับต่างๆ* เพิ่มเติม
3. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงด้านข้าง
4. หาตำแหน่งเฮดเดอร์และจัมเปอร์
 - 📖 **หมายเหตุ:** จัมเปอร์รหัสผ่านจะเป็นสีเขียว ทำให้ระบุได้ง่าย หากต้องการคำแนะนำในการหาตำแหน่งของจัมเปอร์รหัสผ่านและส่วนประกอบอื่นๆ ของเมนบอร์ด โปรดดูที่แผนผังชิ้นส่วนพร้อมภาพประกอบ (IPM) สำหรับระบบของคุณ โดยคุณสามารถดาวน์โหลด IPM ได้จาก <http://www.hp.com/support>
5. ถอดจัมเปอร์ออกจาก pin 1 และ 2 แล้ววางจัมเปอร์ที่ pin 1 หรือ 2 แต่อย่างวางที่ทั้งคู่ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการสูญหาย
6. เปลี่ยนฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
7. ต่ออุปกรณ์ภายนอก
8. เสียบปลั๊กและเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ระบบปฏิบัติการเริ่มทำงาน วิธีนี้เป็นการยกเลิกรหัสผ่านปัจจุบันและเลิกใช้งานคุณสมบัตินี้
9. เพื่อที่จะตั้งรหัสผ่านใหม่ ให้ทำซ้ำขั้นตอน 1 ถึง 4 เปลี่ยนจัมเปอร์รหัสผ่านบน pin 1 และ 2 จากนั้นให้ทำซ้ำ 6 ถึง 8 แล้วตั้งรหัสผ่านใหม่ในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ ดูที่ *คู่มือปฏิบัติการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์

การลบค่าและการรีเซ็ต CMOS

หน่วยความจำการตั้งค่าของคอมพิวเตอร์ (CMOS) เป็นที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าคอมพิวเตอร์

ปุ่ม CMOS จะรีเซ็ตแต่ไม่ได้ลบรหัสผ่านป้องกันการเปิดเครื่องและรหัสผ่านสำหรับการตั้งค่า

การลบค่าใน CMOS จะลบค่าการตั้งค่า Active Management Technology (AMT) ใน Management Engine BIOS Extension (MEBx) รวมทั้งรหัสผ่าน รหัสผ่านจะเปลี่ยนค่าเริ่มต้นเป็น "admin" และจำเป็นต้องรีเซ็ต การตั้งค่า AMT ยังต้องรีเซ็ตด้วย ในการเข้าใช้ MEBx ให้กด **CTRL+P** ระหว่าง POST

1. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายนอกทั้งหมด แล้วถอดสายไฟออกจากเต้ารับไฟฟ้า

2. ถอดสายเป็นพิมพ์ จอภาพ และอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ออกจากคอมพิวเตอร์

⚠ **คำเตือน!** เพื่อลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน ควรถอดสายไฟออกจากเต้ารับที่ผนัง และให้ส่วนประกอบภายในของเครื่องคอมพิวเตอร์เย็นลงก่อนที่จะสัมผัส

⚠ **ข้อควรระวัง:** เมื่อถอดสายไฟกับเครื่องคอมพิวเตอร์ แหล่งจ่ายไฟจะมีแรงดันไฟฟ้าสำหรับเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าเครื่องจะปิดอยู่ก็ตาม หากคุณไม่ถอดสายไฟออก อาจเกิดความเสียหายแก่ระบบได้

ไฟฟ้าสถิตอาจทำให้ส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ของคอมพิวเตอร์หรือการ์ดเสริมชำรุดเสียหายได้ ก่อนที่จะเริ่มต้นกระบวนการเหล่านี้ โปรดตรวจสอบว่าคุณได้คายประจุไฟฟ้าสถิตด้วยการสัมผัสวัตถุที่เป็นโลหะและมีการลงกราวด์โปรดดูคู่มือ *ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและข้อบังคับต่างๆ* เพิ่มเติม

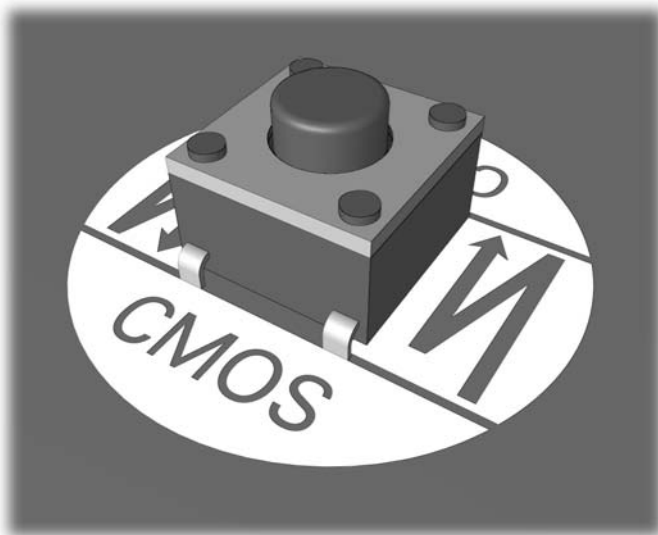
3. ถอดฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงด้านข้าง

⚠ **ข้อควรระวัง:** การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ สิ่งสำคัญคือการสำรองข้อมูลใน CMOS ของคอมพิวเตอร์ก่อนที่รีเซ็ต ในกรณีที่อาจต้องการใช้ในภายหลัง การสำรองข้อมูลทำได้โดยเข้าสู่ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับการสำรองข้อมูล CMOS ใน *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)*

4. หาดำเนินการปุ่ม CMOS แล้วกดค้างไว้ 5 วินาที

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


ภาพ B-1 ปุ่ม CMOS



📖 **หมายเหตุ:** หากต้องการคำแนะนำในการหาตำแหน่งของปุ่ม CMOS และส่วนประกอบอื่นๆ ของเมนบอร์ด โปรดดูที่แผนผังชิ้นส่วนพร้อมภาพประกอบ (IPM) สำหรับระบบของคุณ

5. เปลี่ยนฝาครอบคอมพิวเตอร์หรือแผงปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

6. ต่ออุปกรณ์ภายนอก
7. เสียบปลั๊กและเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

 **หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณลบค่าใน CMOS และรีบูตระบบ จะปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด POST ซึ่งระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงค่าคอนฟิเกอเรชัน ใช้ยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์เพื่อรีเซ็ตการตั้งค่าพิเศษใดๆ ของระบบพร้อมกับการตั้งวันที่และเวลา

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ โปรดดู *คู่มือยูทิลิตี้การตั้งค่าคอมพิวเตอร์ (F10)*

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 คุณควรรใช้โปรแกรมการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ เพื่อเข้าใช้โปรแกรม DPS เมื่อต้องการเข้าใช้ DPS ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้:


1. เปิดหรือเริ่มต้นระบบคอมพิวเตอร์ใหม่
2. เมื่อข้อความ F10 Setup ปรากฏขึ้นที่มุมขวาล่างของหน้าจอ ให้กดปุ่ม F10

 **หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้กดปุ่ม F10 ในขณะที่ข้อความนั้นปรากฏอยู่ คุณจะต้องปิดคอมพิวเตอร์ ก่อนเปิดขึ้นมาใหม่ เพื่อเข้าสู่ยูทิลิตีนี้

หัวข้อสำหรับเลือกหัวข้อจะปรากฏในเมนูยูทิลิตีการตั้งค่าคอมพิวเตอร์: **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 คุณควรรบันทึกและรายงานรหัสข้อผิดพลาดไปยังผู้ให้บริการเพื่อขอรับความช่วยเหลือในการวินิจฉัยปัญหา

ดัชนี

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

ซอฟต์แวร์

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 14

ตัวอ่านการ์ดมีเดีย 20

ทั่วไป 10

ระบบเสียง 26

หน่วยความจำ 36

ฮาร์ดไดรฟ์ 17

เครื่องพิมพ์ 28

เน็ตเวิร์ก 33

เพาเวอร์ 13

เมาส์ 29

แป้นพิมพ์ 29

แผงด้านหน้า 42

โปรเซสเซอร์ 38

ปัญหาการบูต 40

ปัญหาของตัวอ่านการ์ดมีเดีย 20

ปัญหาทั่วไป 10

ปัญหาเกี่ยวกับ Drive Key 41

ปัญหาเกี่ยวกับจอภาพ 22

ปัญหาเกี่ยวกับซีดีรอมหรือดีวีดี 39

ปัญหาเกี่ยวกับดิสเก็ตต์ 14

ปัญหาเกี่ยวกับระบบเสียง 26

ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยความจำ 36

ปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ 17

ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ 28

ปัญหาเกี่ยวกับเน็ตเวิร์ก 33

ปัญหาเกี่ยวกับเมาส์ 29

ปัญหาเกี่ยวกับแป้นพิมพ์ 29

ปัญหาเกี่ยวกับโปรเซสเซอร์ 38

ปัญหาเกี่ยวกับไดรฟ์ออปติคัล 39

ปัญหาเกี่ยวกับไฟ 13

ปัญหาแผงด้านหน้า 42

ปัญหาในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ 31

ปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 43

ผ

แผงปิดด้านข้าง, ถูกล็อค 11

ฝ

ฝ่ายบริการลูกค้า 7, 46

ฟ

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