



เริ่มต้นใช้งาน

HP Business PC

© Copyright 2010, 2012-2014, 2016 HP Development Company, L.P.

Windows เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในสหรัฐอเมริกาและ/หรือในประเทศอื่นๆ

ข้อมูลที่ระบุไว้ในที่นี่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า การรับประกันของผลิตภัณฑ์และบริการของ HP จะปรากฏอยู่ในประกาศการรับประกันอย่างชัดเจนที่จัดส่งให้พร้อมกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวเท่านั้น ข้อความในที่นี่จะไม่ผลเป็นการรับประกันเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น HP จะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือการขาดหายของข้อมูลด้านเทคนิคหรือเนื้อหาของเอกสารนี้

พิมพ์ครั้งที่แปด: สิงหาคม 2559

พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง: มิถุนายน 2553

หมายเลขภาคผนวกของเอกสาร: 625148-288

ประกาศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

คู่มือผู้ใช้ฉบับนี้อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปที่มีอยู่ในรุ่นส่วนใหญ่ของคอมพิวเตอร์ คุณลักษณะบางอย่างอาจไม่พร้อมใช้งานบนคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณสมบัติบางอย่างอาจไม่มีให้บริการใน Windows ทุก รุ่น คอมพิวเตอร์เครื่องนี้อาจจำเป็นต้องอัปเดตและ/หรือซื้อฮาร์ดแวร์ ไดรเวอร์และ/หรือซอฟต์แวร์แยกต่างหาก เพื่อได้รับประโยชน์ทั้งหมดจากการทำงานของ Windows โปรดอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.microsoft.com>




เมื่อต้องการอ่านคู่มือผู้ใช้ล่าสุด โปรดไปยัง <http://www.hp.com/support> และเลือกประเทศของคุณ เลือก **ไดรเวอร์และดาวน์โหลด** แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

ข้อกำหนดซอฟต์แวร์

การติดตั้ง ดัดลอก ดาวน์โหลด หรือใช้งานผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ใดๆ ที่ติดตั้งไว้ก่อนหน้าในคอมพิวเตอร์เครื่องนี้ แสดงว่าคุณตกลงที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงการอนุญาตใช้งานสำหรับผู้ผู้ใช้ (EULA) ของ HP หากคุณไม่ยอมรับข้อกำหนดใบอนุญาตใช้งานเหล่านี้ วิธีแก้ไขเพียงอย่างเดียวที่คุณจะทำได้ก็คือส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ใช้ทั้งหมด (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ภายใน 14 วัน เพื่อขอคืนเงินเต็มจำนวนโดยจะต้องเป็นไปตามนโยบายการคืนเงินของผู้จำหน่าย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมใดๆ หรือคำขอให้ทำการคืนเงินตามราคาคอมพิวเตอร์ทั้งหมด โปรดติดต่อผู้จำหน่าย

เกี่ยวกับคู่มือนี้

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

สารบัญ

1 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 7	1
การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์	1
การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows	1
กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows 7	1
กำลังติดตั้งหรืออัปเดตไดรฟ์เวอร์ของอุปกรณ์	1
การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ	2
การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์	2
หากคุณพบกับปัญหาใดๆ	2
ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	2
การตรวจสอบด้วยสายตา: ไม่บูต ไม่มีพลังงานไฟฟ้า ไม่มีวิดีโอ	3
รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊บ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการ วินิจฉัยด้านหน้าของ POST	3
HP Support Assistant	4
การใช้ HP PC Hardware Diagnostics	4
ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	4
วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	4
กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB	4
ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน	5
การสำรอง การคืนค่าและการกู้คืนใน Windows 7	6
การสร้างสื่อการกู้คืน	7
การกู้คืนระบบ	10
การกู้คืนระบบ	10
การใช้ การอัปเดต และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของคุณ	13
2 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 8	14
การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์	14
การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows	14
กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows 8	14
การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ	15
การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์	15
หากคุณพบกับปัญหาใดๆ	15
ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	15
การตรวจสอบด้วยสายตา: ไม่บูต ไม่มีพลังงานไฟฟ้า ไม่มีวิดีโอ	16
รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊บ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการ วินิจฉัยด้านหน้าของ POST	16
HP Support Assistant	17

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics	17
ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	17
วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	17
กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB	17
ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน	19
การสำรอง การคืนค่าและการกู้คืนใน Windows 8.1 หรือ Windows 8	20
การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล	20
การกู้คืนระบบเมื่อ Windows ยังคงตอบสนอง (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)	21
การกู้คืนระบบเมื่อ Windows ไม่มีการตอบสนอง (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)	21
การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Media (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)	21
การคืนค่าและการกู้คืนโดยใช้เครื่องมือ Windows	22
การใช้ การอัปเดต และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของคุณ	24

3 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 10 25

การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์	25
การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows	25
กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows	25
การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ	25
การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์	26
หากคุณพบกับปัญหาใดๆ	26
ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	26
การตรวจสอบด้วยสายตา: ไม่บูต ไม่มีพลังงานไฟฟ้า ไม่มีวิดีโอ	26
รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบีบ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการ	
วินิจฉัยด้านหน้าของ POST	27
HP Support Assistant	27
การใช้ HP PC Hardware Diagnostics	28
ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	28
วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics	28
กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB	28
ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน	29
การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืนระบบใน Windows 10	30
การสร้างสื่อการกู้คืนและการสำรองข้อมูล	30
การใช้เครื่องมือ Windows	33
การคืนค่าและการกู้คืน	33

4 กำลังค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม 36

5 ความสะดวกในการใช้งาน 37

รองรับเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก	37
การติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน	37

1 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 7

Windows 7 ไม่รองรับการทำงานของ TPM 2.0 โดยคุณสามารถดาวน์โหลดชุดแก้ไขจาก Microsoft เพื่อเพิ่มการรองรับคุณสมบัติดังกล่าว หรือเปลี่ยนไปใช้ TPM 1.2 ได้

การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์

หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่มีระบบปฏิบัติการของ Microsoft® รวมมาพร้อมกับเครื่อง เนื้อหาบางส่วนของเอกสารนี้อาจไม่ได้บังคับใช้กับคุณ มีข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ในเว็บไซต์ [ใช้ออนไลน์](#) หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว

⚠️ ข้อควรระวัง: อย่าติดตั้งฮาร์ดแวร์เพิ่มเติมหรือฮาร์ดแวร์ที่เป็นอุปกรณ์เสริมเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณจนกว่าจะมีการเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการโดยสมบูรณ์ เพราะอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาด และอาจทำให้การติดตั้งระบบปฏิบัติการไม่เป็นไปอย่างถูกต้อง

📏 หมายเหตุ: โปรดเว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว) บริเวณด้านหลังตัวเครื่องและเหนือจอภาพ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows

เมื่อคุณเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในครั้งแรก ระบบปฏิบัติการจะถูกติดตั้งและเปิดใช้งานโดยอัตโนมัติ กระบวนการนี้ควรใช้เวลาประมาณ 5 ถึง 10 วินาทีให้อ่านและปฏิบัติตามคำแนะนำที่แสดงบนหน้าจออย่างรอบคอบเพื่อทำการเปิดใช้งานให้เสร็จสมบูรณ์

เราขอแนะนำให้คุณลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP ขณะการดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ได้รับการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่สำคัญ และเพื่อลงทะเบียนรับข้อเสนอพิเศษ

⚠️ ข้อควรระวัง: หลังจากกระบวนการเปิดใช้งานเริ่มต้นขึ้น อย่าปิดเครื่องคอมพิวเตอร์จนกว่ากระบวนการนี้จะเสร็จสมบูรณ์ การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในระหว่างกระบวนการเปิดใช้งานอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อซอฟต์แวร์ที่เรียกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือทำให้การติดตั้งไม่เป็นไปอย่างถูกต้อง

📏 หมายเหตุ: หากมีระบบปฏิบัติการมากกว่าหนึ่งภาษาอยู่บนฮาร์ดไดรฟ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ขั้นตอนการเปิดใช้งานอาจใช้เวลานานถึง 60 นาที

กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows 7

Microsoft อาจเผยแพร่การอัปเดตไปที่ระบบปฏิบัติการ เพื่อช่วยบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างดีที่สุด HP ขอแนะนำให้ตรวจสอบการอัปเดตครั้งล่าสุดช่วงการติดตั้งเบื้องต้นและเป็นระยะๆ ตลอดอายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์

1. ในการตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้คลิก **Start** (เริ่มต้น) > **Internet Explorer** แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ
2. หลังจากได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้วให้คลิก **Start** (เริ่ม) > **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด) > **Windows Update** (การอัปเดต Windows)
3. ใช้งานการอัปเดตของ Windows เป็นประจำทุกเดือนหลังจากนี้

กำลังติดตั้งหรืออัปเดตไดรฟ์เวอร์ของอุปกรณ์

เมื่อติดตั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เพิ่มเติมหลังจากติดตั้งระบบปฏิบัติการเสร็จแล้ว คุณยังจะต้องติดตั้งไดรเวอร์สำหรับแต่ละอุปกรณ์ด้วย

ใน Windows 7 ถ้าได้รับการแจ้งเตือนให้ระบุไดเรกทอรีของ i386 ให้แทนที่พาสที่กำหนดด้วย C:\i386 หรือใช้ปุ่ม **Browse** (เรียกดู) ในกล่องโต้ตอบเพื่อระบุที่ตั้งของโฟลเดอร์ i386 การดำเนินการนี้จะชี้ทางสำหรับไดรเวอร์ที่เหมาะสมให้ระบบปฏิบัติการ รับซอฟต์แวร์สนับสนุนล่าสุด ซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์สนับสนุนสำหรับระบบปฏิบัติการ จาก <http://www.hp.com/support> เลือก ประเทศ/พื้นที่และภาษาของคุณ เลือก **Download drivers and software (and firmware)** (ดาวน์โหลดไดรฟ์เวอร์และซอฟต์แวร์ (และเฟิร์มแวร์)) ป้อนหมายเลขรุ่นของคอมพิวเตอร์ และกด **Enter** (ตกลง)

การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ

คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนอัตราการรีเฟรชหน้าจอ ความละเอียดหน้าจอ การตั้งค่าสี ขนาดตัวอักษร และการตั้งค่าการจัดการพลังงานได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ้างอิงคู่มือเอกสารออนไลน์ที่ให้มาพร้อมกับคู่มือของตัวควบคุมกราฟิกหรือเอกสารคู่มือที่ให้มาพร้อมกับจอภาพของคุณ

คลิกขวาที่เดสก์ทอป Windows จากนั้นคลิก **Personalize** (กำหนดค่า) เพื่อเปลี่ยนการตั้งค่าการแสดงผล

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องควรเริ่มจากปิดซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเป็นอันดับแรก

- ▲ คลิก **Start** (เริ่มต้น) > **Shut down** (ปิดเครื่อง)

หากคุณพบกับปัญหาใดๆ

จะมีวิธีหลายๆ วิธีในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น HP มีเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาหลายประเภทที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะเพื่อให้คุณเลือกใช้ แต่แนะนำให้ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาตามลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากต้นเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาไล่ไปหาแนวทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

1. การตรวจสอบด้วยสายตา
2. รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊ป
3. เครื่องมือแก้ไขปัญหา HP Support Assistant
4. HP PC Hardware Diagnostics
5. HP Support (การสนับสนุน SMART)
6. การกู้คืนระบบ
7. การกู้คืนระบบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นตามลำดับจนกว่าปัญหาของคุณจะได้รับการแก้ไข คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวใน *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น) ได้ที่ <http://www.hp.com/support> เลือก **Find your product** (ค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ) จากนั้นป้อนหมายเลขรุ่นของคอมพิวเตอร์ แล้วคลิก **Search** (ค้นหา)

การตรวจสอบด้วยสายตา: ไม่บูตไม่มีพลังงานไฟฟ้าไม่มีวิดีโอ

⚠️ ข้อควรระวัง: เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่ส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลาในการลดความเสี่ยงของความเสียหายต่อเมนบอร์ดหรือส่วนประกอบ ยกเลิกการเชื่อมต่อสายไฟจากแหล่งพลังงานก่อนเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อ:

- ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์และจอภาพต่อเข้ากับเต้ารับที่มีกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะบางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้องสำหรับพื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ (115V หรือ 230V)
- ตรวจสอบว่าได้เปิดคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิด/ปิดติดสว่าง)
- ตรวจสอบว่าได้เปิดจอภาพเรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิดปิดจอภาพติดสว่าง)
- ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง
- หากระบบไม่บูต กดและค้างแป้นใดก็ได้ หากระบบส่งเสียงบี๊บ แสดงว่าเป็นพิมพ์กำลังทำงานตามปกติ
- ตรวจสอบว่าจุดเชื่อมต่อสายเคเบิลทั้งหมดไม่หลุดหลวมหรือเชื่อมต่อไม่ถูกต้อง
- เรียกใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการกดปุ่มใดก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเพาเวอร์ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในสถานะสลีปให้ปิดเครื่องโดยกดปุ่มเปิด/ปิดค้างไว้อย่างน้อย 4 วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเปิด/ปิดอีกครั้งเพื่อรีเซ็ตาร์ทเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ หากระบบค้างไม่เปิดการทำงาน ให้ถอดปลั๊ก รอสักครู่ และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ตาร์ท หากว่ามีกำหนดให้เครื่องรีเซ็ตาร์ทโดยอัตโนมัติหลังจากไฟฟ้าดับในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์ไม่รีเซ็ตาร์ท ให้กดปุ่มเปิด/ปิด
- กำหนดค่าคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งอุปกรณ์เสริมอื่นหรือบอร์ดต่อขยายที่ไม่ใช่แบบเสียบและเล่น
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
- กำจัดสื่อสำหรับบูตระบบทั้งหมด (ซีดี/ดีวีดี หรืออุปกรณ์ USB) ออกจากระบบก่อนเปิดเครื่อง
- หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ
- หากระบบมีการติดตั้งแหล่งสัญญาณวิดีโอหลายแหล่ง (อะแดปเตอร์แบบฝัง PCI หรือ PCI-Express) (วิดีโอแบบฝังเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น) และใช้เพียงจอภาพเพียงจอเดียว จอภาพจะต้องเชื่อมต่อกับพอร์ตจอภาพตามแหล่งภาพที่ได้ตั้งไว้เป็นแหล่งสัญญาณวิดีโอหลัก ขณะบูตเครื่อง พอร์ตวิดีโออื่นๆ จะถูกปิดการใช้งาน ดังนั้นหากจอภาพเชื่อมต่อกับพอร์ตเหล่านี้ จอภาพจะไม่สามารถทำงานได้ คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนแปลงแหล่งสัญญาณวิดีโอหลักใน Computer Setup (การติดตั้งคอมพิวเตอร์) ได้

รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊บ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการวินิจฉัยด้านหน้าของ POST

หากไฟด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์กระพริบหรือหากคุณได้ยินเสียงบี๊บ โปรดดูที่ *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (ภาษาอังกฤษเท่านั้น) สำหรับคำอธิบายและการดำเนินการที่แนะนำ

HP Support Assistant

HP Support Assistant เป็นโปรแกรมของ HP ที่ช่วยในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ และช่วยแก้ไขปัญหามานการอัปเดตและการปรับแต่งโดยอัตโนมัติ มีระบบวินิจฉัยข้อบกพร่องในตัว และแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ HP Support Assistant ถูกติดตั้งไว้ล่วงหน้าบนคอมพิวเตอร์ HP หรือ Compaq ทั้งหมดที่มาพร้อม Windows 7

ในการเข้าใช้ HP Support Assistant ใน Windows 7 ให้คลิกสองครั้งที่ไอคอน **HP Support Assistant** บนเดสก์ท็อปของคุณ

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics

หาก HP Support Assistant ไม่สามารถตรวจพบปัญหาได้ ลองวิธีการแก้ไขปัญหาคารวินิจฉัยฮาร์ดแวร์แบบ UEFI-based ที่ HP มีให้ในสินค้าทั้งหมด คุณสามารถใช้เครื่องมือนี้แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะไม่บูตเครื่องและเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ เครื่องมือนี้ยังสามารถทำงานร่วมกับส่วนประกอบที่ไม่ได้วินิจฉัยใน HP Support Assistant ด้วย

ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

HP PC Hardware Diagnostics เพียงแค่ทำให้กระบวนการวินิจฉัยปัญหาฮาร์ดแวร์ง่ายขึ้นและกระตุ้นกระบวนการสนับสนุนเมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้น เครื่องมือจะประหยัดเวลาโดยการบ่งชี้ส่วนประกอบที่ต้องเปลี่ยน

- **Isolate true hardware failures** (การแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริง): การวินิจฉัยที่ทำงานนอกระบบปฏิบัติการเพื่อที่สามารถแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริงจากปัญหาที่อาจก่อให้เกิดขึ้นโดยระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบซอฟต์แวร์อื่นๆ
- **Failure ID** (รหัสข้อผิดพลาด): เมื่อพบการล้มเหลวที่ต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ จะมีการสร้างรหัสข้อผิดพลาด 24-หลักขึ้น รหัสนี้จะมีไว้ให้ตัวแทนที่รับโทรศัพท์ ผู้ที่จะกำหนดเวลาการสนับสนุนหรือให้ชิ้นส่วนเปลี่ยน

วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

คุณสามารถทำการวินิจฉัยจากหนึ่งในสถานที่ดังต่อไปนี้ ขึ้นอยู่กับค่ากำหนดที่คุณต้องการและสถานะของคอมพิวเตอร์

1. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และกด **Esc** ซ้ำๆจนเมนูบูต BIOS ปรากฏให้เห็น
2. กด **F2** หรือเลือก **Diagnostics (F2)** (การวินิจฉัย)

การกด **F2** จะส่งสัญญาณให้ระบบค้นหาการวินิจฉัยในตำแหน่งดังต่อไปนี้:

- a. ไดรฟ์ USB ที่เชื่อมต่อไว้ (เพื่อดาวนโหลดเครื่องมือวินิจฉัยไปที่ไดรฟ์ USB ดูคำแนะนำใน [กำลังดาวนโหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB ในหน้า 4](#))
- b. ฮาร์ดไดรฟ์
- c. ชุดวินิจฉัยหลักใน BIOS (สำหรับใช้กับหน่วยความจำและฮาร์ดไดรฟ์) ที่ใช้งานได้เฉพาะเมื่อตรวจไม่พบเวอร์ชันของ USB หรือฮาร์ดไดรฟ์

กำลังดาวนโหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB



หมายเหตุ: คำแนะนำสำหรับการดาวนโหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น

มีสองตัวเลือกสำหรับการดาวนโหลด HP PC Hardware Diagnostics ลงในอุปกรณ์ USB

ตัวเลือกที่ 1: หน้าหลักของ **HP PC Diagnostics**—ให้เข้าถึง UEFI เวอร์ชันล่าสุด

1. ไปที่ <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>
2. จากหัวข้อ **HP PC Hardware Diagnostics** ให้คลิกที่ลิงก์ **Download** (ดาวนโหลด) และเลือก **Run** (เรียกใช้งาน)

ตัวเลือกที่ 2: หน้าการให้ความช่วยเหลือและไดรเวอร์—จัดเตรียมสื่อดาวน์โหลดต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รุ่นล่าสุดและรุ่นก่อนหน้า

1. ไปที่ <http://www.hp.com>
2. ชี้ไปที่ **บริการช่วยเหลือ** ซึ่งอยู่ที่ด้านบนของหน้า แล้วคลิก **ดาวน์โหลดไดรเวอร์**
3. ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์ในช่องข้อความ แล้วคลิก **ไป**
– หรือ –
คลิก **ค้นหาตอนนี้** เพื่อให้ HP ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ
4. เลือกรุ่นของคอมพิวเตอร์ของคุณ แล้วเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
5. จากหัวข้อ **วินิจฉัยปัญหา** คลิก **ระบบรองรับ HP UEFI**
– หรือ –
คลิก **ดาวน์โหลด** จากนั้นเลือก **เรียกใช้**

ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน

⚠ คำเตือน! เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่ส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ถอดสายไฟจากเต้าเสียบบนผนังแล้วและปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นลงก่อนที่คุณจะสัมผัสพวกมัน

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ลองใช้วิธีแก้ไขตามที่ได้อธิบายไว้ในส่วนที่แล้วและที่สรุปไว้ดังต่อไปนี้เพื่อแยกปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการสนับสนุนด้านเทคนิค

- ตรวจสอบไฟ LED ที่ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์เพื่อดูว่าไฟกะพริบอยู่และฟังชุดเสียงบี๊บที่ดังออกมาจากคอมพิวเตอร์ เสียงบี๊บและ/หรือไฟกะพริบเป็นรหัสข้อผิดพลาดซึ่งจะช่วยให้คุณวินิจฉัยปัญหาได้ อ้างอิงจาก *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (เฉพาะภาษาอังกฤษ)
- หากหน้าจอว่างเปล่าให้เชื่อมต่อจอภาพเข้ากับพอร์ตวีดีโออื่น (หากมี) หรือลองเปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณมั่นใจว่าใช้งานได้ตามปกติ
- หากคุณกำลังทำงานบนเครือข่าย:
 - ใช้สายเคเบิลเครือข่ายที่ไม่ซ้ำกันเพื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของคุณไปที่เครือข่าย
 - เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งกับสายเคเบิลอีกเส้นไปที่เครือข่าย

หากปัญหาของคุณไม่ได้รับการแก้ไข แจ็คเครือข่ายบนคอมพิวเตอร์หรือแจ็คเครือข่ายบนฝาผนังของคุณอาจจะชำรุด

- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอดฮาร์ดแวร์ออก
- หากคุณเพิ่งติดตั้งฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอนการติดตั้งของฮาร์ดแวร์
- บูตคอมพิวเตอร์ไปที่เซฟโหมดเพื่อดูว่าคอมพิวเตอร์จะบูตได้หรือไม่หากไม่ได้โหลดไดรเวอร์ทั้งหมด การบูตไปที่เซฟโหมด:
 1. เริ่มการทำงานของคอมพิวเตอร์ใหม่
 2. กดแป้น **F8** ค้างไว้ก่อนที่ระบบปฏิบัติการเริ่มทำงาน หน้าจอตัวเลือกการบูตขั้นสูงจะปรากฏขึ้น
 3. ใช้แป้นลูกศรในการไฮไลต์ **Last Known Good Configuration** (การกำหนดค่าที่ดีที่สุดครั้งล่าสุด) และจึงกด **Enter** (ตกลง) เพื่อบูตคอมพิวเตอร์


- หากคอมพิวเตอร์เปิดเครื่องได้แต่ไม่สามารถบูตระบบปฏิบัติการได้ คุณอาจจะสามารถเปิดใช้งานยูทิลิตี้การวินิจฉัย “ก่อนบูต” จาก HP PC Hardware Diagnostics. อ้างอิง [การใช้ HP PC Hardware Diagnostics ในหน้า 4](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- หากคอมพิวเตอร์กำลังบูตเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ โปรดใช้หนึ่งในเครื่องมือต่อไปนี้เพื่อจัดการ ซึ่งจะช่วยให้การวินิจฉัยแก้ปัญหาด้วยตนเองและมีคุณสมบัติการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ด้วย (หากกำลังเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต)
 - หากคุณมี HP Support Assistant ให้เรียกใช้โดยคลิกที่ไอคอน **HP Support Assistant** สองครั้ง
 - หากคุณไม่ได้ติดตั้ง HP Support Assistant ให้เข้าสู่ HP Instant Support Professional Edition ได้ที่ <http://www.hp.com/go/ispe>

คุณยังสามารถเข้าใช้งาน Business Support Center (ศูนย์สนับสนุนทางธุรกิจ หรือ BSC) ได้ที่ <http://www.hp.com/go/bizsupport> เพื่อดูข้อมูลสนับสนุนออนไลน์ ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์ล่าสุด การแจ้งเตือนล่วงหน้า และการเข้าถึงชุมชนผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญของ HP ทั่วโลก

สำหรับการสนับสนุนทางเทคนิคแบบครอบคลุมนั้น ให้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>

หากคุณจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปเพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- ก่อนการโทรเพื่อขอรับความช่วยเหลือ:
 - ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกก่อน
 - ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกก่อน
 - จดหมายเลขที่ระบุผลิตภัณฑ์ หมายเลขที่ผลิตผลิตภัณฑ์ของคอมพิวเตอร์และจอภาพ และรหัสข้อผิดพลาดที่ได้รับจากการวินิจฉัย (หากมี)
- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรติดต่อ
- เวลาที่ใช้แก้ปัญหาร่วมกับช่างเทคนิค


 **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขายและการรับประกัน (HP Care Pack) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตในพื้นที่ของคุณ

การสำรอง การคืนค่าและการกู้คืนใน Windows 7

คอมพิวเตอร์ของคุณมีเครื่องมือต่าง ๆ จาก HP และ Windows ที่ช่วยคุณในการปกป้องและเรียกคืนข้อมูลในกรณีที่คุณต้องการเครื่องมือนี้จะทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณกลับสู่สถานะการทำงานที่ดี หรือแม้แต่กลับสู่สถานะเดิมที่มาจากโรงงาน ทั้งหมดนี้ทำได้ด้วยขั้นตอนง่ายๆ


เนื้อหาในส่วนนี้จะให้ข้อมูลในหัวข้อต่อไปนี้:

- การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล
- การคืนค่าและการกู้คืนระบบ

 **หมายเหตุ:** ส่วนนี้จะให้ข้อมูลภาพรวมเกี่ยวกับตัวเลือกการสำรองข้อมูล การคืนค่า และการกู้คืนระบบ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือการสำรองและการกู้คืน Windows ที่มีให้ โปรดดูบริการช่วยเหลือและวิธี ใช้ เมื่อต้องการเข้าถึงบริการช่วยเหลือและวิธี ใช้ให้เลือก **Start (เริ่ม) > Help and Support (บริการช่วยเหลือและวิธี ใช้)**

การกู้คืนหลังจากระบบล้มเหลวจะให้ผลลัพธ์ที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการสำรองข้อมูลล่าสุดของคุณ

1. หลังจากตั้งค่าคอมพิวเตอร์เสร็จแล้วให้สร้างสื่อการกู้คืนขึ้นมา คุณสามารถใช้สื่อในการติดตั้งระบบปฏิบัติการดั้งเดิมใหม่อีกครั้งในกรณีที่ฮาร์ดไดรฟ์เสียหายหรือมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ โปรดดู [การสร้างสื่อการกู้คืน ในหน้า 7](#)
2. สร้างจุดคืนค่าของระบบในขณะที่คุณเพิ่มฮาร์ดแวร์และโปรแกรมซอฟต์แวร์ จุดคืนค่าระบบคือสแน็ปช็อตของเนื้อหาบางอย่างบนฮาร์ดไดรฟ์ที่ได้รับการบันทึกไว้โดยการคืนค่าระบบ Windows ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีข้อมูลที่ Windows จะต้องใช้ เช่น การตั้งค่าริจิสทรี Windows จะสร้างจุดคืนค่าระบบโดยอัตโนมัติในระหว่างการอัปเดต Windows และการบำรุงรักษาระบบอื่นๆ (เช่น การอัปเดตซอฟต์แวร์ การสแกนเพื่อความปลอดภัย หรือการวิเคราะห์ระบบ) นอกจากนี้ คุณสามารถสร้างจุดคืนค่าระบบด้วยตนเองได้ตลอดเวลา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและขั้นตอนในการสร้างจุดคืนค่าระบบ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โปรดดู [Help and Support](#) (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้) เมื่อต้องการเข้าถึงบริการช่วยเหลือและวิธีใช้ให้เลือก **Start** (เริ่ม) > **Help and Support** (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้)
3. สร้างข้อมูลสำรองของระบบและข้อมูลส่วนตัวของคุณ ในขณะที่คุณเพิ่มภาพถ่าย วิดีโอ เพลง และไฟล์ส่วนบุคคลอื่นๆ หากไฟล์ถูกลบออกจากฮาร์ดไดรฟ์โดยบังเอิญ และไม่สามารถคืนค่าจากถังรีไซเคิลได้อีก หรือหากไฟล์เกิดความเสียหาย คุณสามารถคืนค่าไฟล์ที่สำรองไว้ได้ในกรณีที่ระบบล้มเหลว คุณสามารถใช้ ไฟล์สำรองเพื่อกู้คืนเนื้อหาของคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดดู [การสำรองข้อมูลของคุณในหน้า 9](#)

 **หมายเหตุ:** ในกรณีที่ระบบไม่เสถียร HP ขอแนะนำให้คุณพิมพ์ขั้นตอนการกู้คืนและจัดเก็บไว้ใช้ภายหลัง

การสร้างสื่อการกู้คืน


หลังจากตั้งค่าคอมพิวเตอร์เสร็จแล้วให้สร้างสื่อการกู้คืนขึ้นมา คุณสามารถใช้สื่อในการติดตั้งระบบปฏิบัติการดั้งเดิมใหม่อีกครั้งในกรณีที่ฮาร์ดไดรฟ์เสียหายหรือมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์

มีสื่อการกู้คืนอยู่ด้วยกันสองชนิดคือ: ในการกำหนดว่าควรปฏิบัติใดสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ


1. คลิปุ่ม **Start** (สตาร์ท)
2. คลิก **โปรแกรมทั้งหมด**
 - หาก **Security and Protection** (ความปลอดภัยและการปกป้อง) ถูกเรียงรายการไว้ โปรดดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปใน [วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Manager \(มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\) ในหน้า 7](#)
 - หาก **Productivity and Tools** (ประสิทธิภาพการทำงานและเครื่องมือ) ถูกเรียงรายการไว้ โปรดดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปใน [วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Disc Creator \(มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\) ในหน้า 8](#)


วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Manager (มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

- ในการสร้างดิสก์กู้ระบบ คอมพิวเตอร์จะต้องมีเครื่องเขียนแผ่นดีวีดี (DVD writer) ใช้แผ่นดิสก์ DVD+R หรือ DVD-R (ชื่อแยกต่างหาก) ดิสก์ที่คุณใช้จะขึ้นกับประเภทของไดรฟ์แบบออปติคัลที่คุณใช้

 **หมายเหตุ:** ไม่รองรับดิสก์ DVD+R DL, DVD-R DL หรือ DVD±RW

- คุณมีทางเลือกในการสร้างแฟลชไดรฟ์ USB การกู้คืนแทน โดยใช้แฟลชไดรฟ์ USB ที่มีคุณภาพสูง
- หากคุณจะสร้างแผ่นดิสก์การกู้คืน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ ใช้แผ่นดิสก์คุณภาพสูงแล้ว เป็นเรื่องปกติที่ระบบจะปฏิเสธแผ่นดิสก์ที่มีความเสียหาย จะมีการแจ้งเตือนให้ใส่ดิสก์แผ่นใหม่เพื่อลองอีกครั้ง
- จำนวนแผ่นดิสก์ที่ใช้สำหรับชุดดิสก์การกู้คืนอาจแตกต่างกันไปตามรุ่นคอมพิวเตอร์ (ปกติจะใช้แผ่นดีวีดี 3-6 แผ่น) โปรแกรมการสร้างสื่อการกู้คืนจะแจ้งจำนวนแผ่นดิสก์เปล่าที่ต้องใช้ทั้งหมด หากคุณใช้แฟลชไดรฟ์ USB โปรแกรมจะแจ้งให้คุณทราบถึงขนาดของไดรฟ์ที่ต้องการเพื่อบันทึกข้อมูลทั้งหมด (ต่ำสุด 8 GB)


 **หมายเหตุ:** กระบวนการสร้างสื่อการกู้คืนจะใช้เวลานาน คุณสามารถออกจากกระบวนการได้ในเวลาใดก็ตาม เมื่อคุณเรียกใช้ โปรแกรมในครั้งถัดไป โปรแกรมจะเริ่มต่อจากจุดที่หยุดค้างไว้

 **หมายเหตุ:** ห้ามใช้การ์ดสื่อสำหรับการสร้างสื่อการกู้คืน ระบบอาจไม่สามารถบูตเครื่องจากการ์ดสื่อได้ และคุณอาจไม่สามารถเรียกใช้การกู้คืนระบบ

การสร้างดิสก์การกู้คืน:

1. ปิดโปรแกรมที่เปิดไว้ทั้งหมด
2. คลิกปุ่ม **Start** (เริ่ม) คลิก **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด) คลิก **Security and Protection** (ระบบความปลอดภัยและการป้องกัน) คลิก **Recovery Manager** แล้วคลิก **HP Recovery Media Creation** (การสร้างสื่อกู้ระบบ) หากมีการแจ้งเตือน คลิก **Yes** (ใช่) เพื่ออนุญาตให้โปรแกรมทำงานต่อ
3. คลิก **Create recovery media using blank DVD (s)** (สร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้แผ่นดีวีดี) จากนั้น คลิก **Next** (ต่อไป)
4. ทำตามคำแนะนำที่หน้าจอ ติดฉลากบนแผ่นดิสก์แต่ละแผ่นหลังการเขียน (เช่น แผ่นดิสก์การกู้คืนที่ 1 แผ่นดิสก์การกู้คืนที่ 2) และจึงเก็บแผ่นดิสก์ในสถานที่ที่ปลอดภัย

หากต้องการสร้างแฟลชไดรฟ์ USB การกู้คืน:

 **หมายเหตุ:** คุณจะต้องใช้แฟลชไดรฟ์ USB ที่มีความจุอย่างน้อย 8 GB

 **หมายเหตุ:** การสร้างสื่อการกู้คืนจะฟอร์แมตแฟลชไดรฟ์ USB และลบไฟล์ทั้งหมดในไดรฟ์

1. ปิดโปรแกรมที่เปิดไว้ทั้งหมด
2. ใส่แฟลชไดรฟ์ USB ในพอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์
3. คลิกปุ่ม **Start** (เริ่ม) ตามด้วย **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด) คลิก **Security and Protection** (ระบบความปลอดภัยและการป้องกัน) คลิก **Recovery Manager** (ตัวจัดการกู้ระบบ) แล้วคลิก **การสร้างสื่อการกู้คืน**
4. คลิก **Create recovery media with a USB flash drive** (สร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้แฟลชไดรฟ์ USB) จากนั้นคลิก **Next** (ต่อไป)
5. เลือกแฟลชไดรฟ์ USB จากรายการสื่อ โปรแกรมจะแจ้งให้คุณทราบว่าต้องมียูเอสบีซีที่จัดเก็บเท่าใดเพื่อสร้างไดรฟ์การกู้คืน หากแฟลชไดรฟ์ USB มีความจุไม่เพียงพอ รายการที่ปรากฏจะแสดงเป็นสีเทา และคุณต้องเปลี่ยนไปใช้แฟลชไดรฟ์ USB ที่มีความจุมากขึ้นแทน คลิก **Next** (ถัดไป)
6. ทำตามคำแนะนำที่หน้าจอ เมื่อกระบวนการเสร็จสิ้นแล้วให้ติดฉลากแฟลชไดรฟ์ USB แล้วเก็บไว้ในที่ปลอดภัย


วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Disc Creator (มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

HP Recovery Disc Creator เป็นโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่มอบทางเลือกในการสร้างดิสก์การกู้คืนระบบบนเครื่องบางรุ่น หลังจากคุณติดตั้งคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว คุณสามารถสร้างดิสก์การกู้คืนได้โดยใช้ HP Recovery Disc Creator ดิสก์การกู้คืนจะอนุญาตให้คุณติดตั้งระบบปฏิบัติการเดิมนั้นเป็นไดรฟ์เวอร์และโปรแกรมหากฮาร์ดไดรฟ์ขัดข้อง HP Recovery Disc Creator จะสร้างดิสก์กู้คืนได้สองชนิด:

- ดีวีดีระบบปฏิบัติการ Windows 7—ติดตั้งระบบปฏิบัติการโดยไม่ต้องใช้ ไดรเวอร์หรือโปรแกรมเพิ่มเติม
- ดีวีดี *Driver Recovery* (การกู้คืนไดรเวอร์)—ติดตั้งไดรเวอร์และโปรแกรมที่เฉพาะเจาะจงเท่านั้น ซึ่งเป็นวิธีเดียวกันกับที่ ยูทิลิตี้ HP Software Setup ติดตั้งไดรเวอร์และโปรแกรม

ในการสร้างดิสก์กู้ระบบ คอมพิวเตอร์จะต้องมีเครื่องเขียนแผ่นดีวีดี (DVD writer) ใช้ดิสก์ประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้ (ชื่อแยกต่างหาก): DVD+R, DVD+R DL, DVD-R, DVD-R DL หรือ DVD?RW ดิสก์ที่คุณใช้จะขึ้นกับประเภทของไดรฟ์แบบออปติคัลที่คุณใช้

การสร้างดิสก์กู้ระบบ

 **หมายเหตุ:** วิธีนี้ระบบปฏิบัติการ Windows 7 จะสร้างได้แค่หนึ่งครั้งเท่านั้น ตัวเลือกในการสร้างมีเดียอื่น ๆ จะไม่เพียงพอหลังจากที่คุณได้สร้างดิสก์ Windows แล้ว

การสร้างดิสก์ Windows

1. เลือก **Start (เริ่ม) > All Programs (โปรแกรมทั้งหมด) > Productivity and Tools (ประสิทธิภาพและเครื่องมือ) > HP Recovery Disc Creator (เครื่องมือสร้างดิสก์กู้คืนระบบของ HP)**
2. เลือก **Windows disk (แผ่นดิสก์ Windows)**
3. จากเมนูแบบหล่นลง เลือกไดรฟ์เพื่อเขียนสื่อการกู้คืน
4. คลิกปุ่ม **Create (สร้าง)** เพื่อเริ่มกระบวนการเขียน ตัดฉลากให้ดิสก์หลังจากที่คุณได้สร้างเสร็จ และเก็บบันทึกไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัย

หลังจากที่วิธีระบบปฏิบัติการ Windows 7 ได้รับการสร้างขึ้นให้สร้างดิสก์ *Driver Recovery (การกู้คืนไดรเวอร์)*

1. เลือก **Start (เริ่ม) > All Programs (โปรแกรมทั้งหมด) > Productivity and Tools (ประสิทธิภาพและเครื่องมือ) > HP Recovery Disc Creator (เครื่องมือสร้างดิสก์กู้คืนระบบของ HP)**
2. เลือก **Driver disk (แผ่นดิสก์ไดรเวอร์)**
3. จากเมนูแบบหล่นลง เลือกไดรฟ์เพื่อเขียนสื่อการกู้คืน
4. คลิกปุ่ม **Create (สร้าง)** เพื่อเริ่มกระบวนการเขียน ตัดฉลากให้ดิสก์หลังจากที่คุณได้สร้างเสร็จ และเก็บบันทึกไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัย


การสำรองข้อมูลของคุณ


คุณควรสร้างสื่อซ่อมแซมระบบและการสำรองครั้งแรกของคุณทันทีหลังการตั้งค่าระบบเป็นครั้งแรก เมื่อคุณเพิ่มซอฟต์แวร์และไฟล์ข้อมูลใหม่ คุณควรสำรองระบบต่อเป็นประจำเพื่อรักษาการสำรองที่ทันสมัยและเหมาะสม การสำรองข้อมูลครั้งแรกและครั้งต่อไปจะช่วยให้คุณกู้คืนค่าข้อมูลและการตั้งค่าหากมีความล้มเหลวเกิดขึ้น

คุณสามารถสำรองข้อมูลลงในฮาร์ดไดรฟ์ภายนอกที่เป็นอุปกรณ์เสริม ไดรฟ์เครือข่าย หรือดิสก์


บันทึกข้อมูลต่อไปนี้เมื่อกำลังสำรองข้อมูล:

- จัดเก็บไฟล์ส่วนบุคคลในไลบรารีเอกสาร และสำรองข้อมูลไว้เป็นประจำ
- สำรองเทมเพลตที่จัดเก็บในไดเรกทอรีที่เกี่ยวข้อง
- บันทึกการตั้งค่าที่กำหนดเองซึ่งปรากฏในหน้าต่าง แถบเครื่องมือ หรือแถบเมนูโดยการเก็บภาพหน้าจอการตั้งค่าของคุณ ภาพหน้าจอสามารถประหยัดเวลาได้หากคุณต้องตั้งค่าการกำหนดลักษณะใหม่
- เมื่อสำรองข้อมูลลงในดิสก์ใส่หมายเลขดิสก์แต่ละแผ่นหลังจากที่ได้ถอดออกจากไดรฟ์แล้ว

 **หมายเหตุ:** สำหรับคำแนะนำอย่างละเอียดในการตัวเลือกการสำรองและกู้คืนต่างๆ ให้ทำการค้นหาหัวข้อเหล่านี้ในบริการช่วยเหลือและวิธี ใช้. เมื่อต้องการขอรับบริการช่วยเหลือและวิธี ใช้ ให้เลือก **Start (เริ่ม) > Help and Support (บริการช่วยเหลือและวิธี ใช้)**

 **หมายเหตุ:** คุณจะถูการควบคุมบัญชีผู้ใช้ขอให้คุณทำการอนุญาตหรือรหัสผ่านเมื่อคุณกระทำการบางอย่างในการดำเนินการต่อ โปรดเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีผู้ใช้ โปรดดูบริการช่วยเหลือและวิธี ใช้: เลือก **Start > บริการช่วยเหลือและวิธี ใช้**


เมื่อต้องการสร้างข้อมูลสำรองโดยใช้การสำรองข้อมูลและการคืนค่าของ Windows:

 **หมายเหตุ:** กระบวนการสำรองข้อมูลอาจใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมง ขึ้นอยู่กับขนาดไฟล์และความเร็วของคอมพิวเตอร์

1. เลือก **Start** (เริ่มต้น) > **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด) > **Maintenance** (การบำรุงรักษา) > **Backup and Restore** (การสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบ)
2. ติดตามคำสั่งบนหน้าจอเพื่อตั้งค่าการสำรองของคุณ

การกู้คืนระบบ


หากคุณมีปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากซอฟต์แวร์ที่คุณติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ของคุณ หรือคุณต้องการกู้คืนระบบไปที่สถานะก่อนหน้าโดยไม่สูญเสียข้อมูลส่วนตัวใด ๆ โปรดใช้การกู้คืนระบบสำหรับการคืนคอมพิวเตอร์กลับไปสู่จุดการกู้คืนก่อนหน้า

 **หมายเหตุ:** ควรดำเนินการขั้นตอนการกู้คืนระบบต่อไปนี้ทุกครั้งก่อนจะใช้คุณลักษณะการกู้คืนระบบ

การเริ่มใช้การกู้คืนระบบ:


1. ปิดโปรแกรมที่เปิดไว้ทั้งหมด
2. คลิกปุ่ม **Start** (เริ่มต้น) จากนั้นคลิกขวาที่ **Computer** (คอมพิวเตอร์) จากนั้นคลิก **Properties** (คุณสมบัติ)
3. คลิกที่ **System protection** (การป้องกันระบบ) คลิก **System Restore** (การคืนค่าระบบ) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป) แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การกู้คืนระบบ

 **คำเตือน!** ขั้นตอนนี้จะเป็นการลบข้อมูลผู้ใช้ทั้งหมดในการป้องกันการสูญหายข้อมูล ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้สำรองข้อมูลผู้ใช้ทั้งหมดแล้วเพื่อให้คุณสามารถคืนค่าได้หลังการกู้คืน

การกู้คืนระบบจะลบข้อมูลทั้งหมดแล้วฟอร์แมตฮาร์ดไดรฟ์ใหม่ ซึ่งเป็นการลบไฟล์ข้อมูลทั้งหมดที่คุณได้สร้างไว้ จากนั้นจึงติดตั้งระบบปฏิบัติการ โปรแกรม และไดรเวอร์ใหม่ อย่างไรก็ตามคุณต้องติดตั้งซอฟต์แวร์บางตัวที่ไม่ได้ติดตั้งเอาไว้บนคอมพิวเตอร์ตั้งแต่แรกเริ่มจากโรงงานด้วยตนเองอีกครั้ง ซึ่งรวมไปถึงซอฟต์แวร์ในสื่อที่ให้มาพร้อมกล่องอุปกรณ์เสริมของเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมซอฟต์แวร์ ใดๆที่คุณติดตั้งภายหลังการซื้อ ตลอดจนไฟล์ส่วนตัวใดๆ จะต้องถูกเรียกคืนจากการสำรองข้อมูลที่คุณสร้างขึ้น


หาก你不能สร้างวีดีโอสำหรับการกู้คืนระบบหรือแฟลชไดรฟ์ USB คุณสามารถสั่งซื้อชุดแผ่นดิสก์การกู้คืนได้จากฝ่ายสนับสนุนไปที่ <http://www.hp.com/support> เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ


 **หมายเหตุ:** ควรดำเนินการขั้นตอนการกู้คืนระบบทุกครั้งก่อนจะใช้ โปรแกรมกู้คืนระบบ โปรดดู [การกู้คืนระบบ ในหน้า 10](#)

คุณต้องเลือกวิธีการวิธีหนึ่งต่อไปนี้เพื่อดำเนินการกู้คืนระบบ

- อิมเมจการกู้คืนระบบ — เรียกใช้การกู้คืนระบบจากอิมเมจการกู้คืนที่เก็บไว้บนฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ โดยอิมเมจการกู้คืนระบบเป็นไฟล์ที่มีสำเนาซอฟต์แวร์ต้นฉบับจากโรงงาน สำหรับวิธีการกู้คืนระบบจากอิมเมจการกู้คืน โปรดดูที่ [การกู้คืนระบบในขณะที่ Windows กำลังตอบสนองอยู่ในหน้า 10](#) หรือ [การกู้คืนระบบในขณะที่ Windows ไม่ตอบสนอง ในหน้า 11](#)
- สื่อการกู้คืนระบบ — เรียกใช้การกู้คืนระบบจากสื่อการกู้คืนระบบที่คุณสร้างจากไฟล์ที่เก็บไว้บนฮาร์ดไดรฟ์หรือที่ซื้อแยกต่างหาก โปรดดู [การกู้คืนระบบโดยใช้สื่อการกู้คืน \(เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\) ในหน้า 11](#)

การกู้คืนระบบในขณะที่ Windows กำลังตอบสนองอยู่


 **ข้อควรระวัง:** การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่คุณสร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ก่อนหน้า ก่อนการเริ่มต้น ให้สำรองข้อมูลสำคัญใดๆไปที่ CD หรือ DVD หรือไปที่แฟลชไดรฟ์ USB

 **หมายเหตุ:** ในบางกรณี คุณจะต้องใช้สื่อการกู้คืนสำหรับขั้นตอนนี้ หากคุณไม่ต้องการสร้างสื่อนี้ ปฏิบัติตามคำแนะนำใน [การสร้างสื่อการกู้คืน ในหน้า 7](#)

หากคอมพิวเตอร์กำลังทำงานและ Windows 7 กำลังตอบสนองอยู่ให้ ใช้ขั้นตอนเหล่านี้ในการกู้คืนระบบ

1. ปิดคอมพิวเตอร์
2. ถอดอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
3. เปิดคอมพิวเตอร์
4. เมื่อ Windows พร้อมทำงานแล้วให้คลิกปุ่ม **Start** (เริ่ม) และจากนั้นคลิก **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด)
 - หาก **Security and Protection** (ความปลอดภัยและการปกป้อง) ถูกเรียงรายการไว้ โปรดดำเนินการตามขั้นตอน [5](#)
 - หาก **Productivity and Tools** (ประสิทธิภาพการทำงานและเครื่องมือ) ถูกเรียงรายการไว้ โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปใน [การกู้คืนระบบในขณะที่ Windows ไม่ตอบสนอง ในหน้า 11](#)
5. คลิก **Security and Protection** (ความปลอดภัยและการปกป้อง) คลิก **Recovery Manager** และจึงคลิก **Recovery Manager** หากมีการแจ้งเตือน คลิก **Yes** (ใช่) เพื่ออนุญาตให้โปรแกรมทำงานต่อ
6. ภายใต้ **I need help immediately** (ฉันต้องการความช่วยเหลือทันที) ให้คลิกที่ **System Recovery** (การกู้คืนระบบ)
7. เลือก **Yes** (ใช่) จากนั้นคลิก **Next** (ต่อไป) คอมพิวเตอร์จะรีสตาร์ท
8. เมื่อคอมพิวเตอร์รีสตาร์ท คุณจะเห็นข้อความต้อนรับของ Recovery Manager อีกครั้ง ภายใต้ **I need help immediately** (ฉันต้องการความช่วยเหลือทันที) ให้คลิกที่ **System Recovery** (การกู้คืนระบบ) หากมีการแจ้งเตือนให้สำรองไฟล์ และคุณยังไม่ได้ดำเนินการดังกล่าว ให้เลือก **Back up your files first (recommended)** (สำรองไฟล์ของท่านเป็นอันดับแรก (แนะนำ)) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป) มิฉะนั้น ให้เลือก **Recover without backing up your files** (ทำการกู้คืนระบบโดยไม่สำรองไฟล์ของท่าน) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป)
9. การกู้คืนระบบจะเริ่มทำงาน เมื่อการกู้คืนระบบเสร็จสมบูรณ์ คลิก **Finish** (เสร็จสิ้น) เพื่อรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
10. เมื่อ Windows ทำงานอยู่ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่อพ่วงทั้งหมดใหม่ และจึงเปิดคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้ง

การกู้คืนระบบในขณะที่ Windows ไม่ตอบสนอง

 **ข้อควรระวัง:** การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่คุณสร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ก่อนหน้านี้

หาก Windows ไม่ตอบสนอง แต่คอมพิวเตอร์กำลังทำงาน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ในการกู้คืนระบบ

1. ปิดคอมพิวเตอร์ หากจำเป็น กดและค้างไว้ที่ปุ่มเปิด/ปิดจนกว่าคอมพิวเตอร์จะปิดลง
2. ถอดอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
3. กดปุ่มเปิด/ปิดเพื่อเปิดคอมพิวเตอร์
4. พื้นที่ที่เห็นหน้าจอที่มีสัญลักษณ์ HP ให้กดปุ่ม **F11** บนแป้นพิมพ์ซ้ำๆ จนกว่าข้อความ *Windows is Loading Files...* (Windows กำลังโหลดไฟล์อยู่...) จะปรากฏบนหน้าจอ
5. ที่หน้าจอ HP Recovery Manager ปฏิบัติตามคำสั่งบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ
6. เมื่อ Windows ทำงานอยู่ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่อพ่วงทั้งหมดใหม่ และจึงเปิดคอมพิวเตอร์ใหม่อีกครั้ง

การกู้คืนระบบโดยใช้สื่อการกู้คืน (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

ใช้ขั้นตอนในส่วนนี้หากคุณสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ [วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Manager \(มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\) ในหน้า 7](#) หากคุณใช้ HP Recovery Disc Creator ในการสร้างดริวเวอร์ของระบบปฏิบัติการ Windows 7 และดริวเวอร์ *Driver Recovery*

โปรดใช้ขั้นตอนต่าง ๆ ใน [การใช้ดิสก์ระบบปฏิบัติการ HP Recovery Disc \(ดิสก์การกู้คืนจาก HP\) \(เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\)](#) ในหน้า 12

! ข้อควรระวัง: การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่สร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ สำรองข้อมูลที่สำคัญใดๆ ลงในดิสก์ซีดีหรือดีวีดี หรือแฟลชไดรฟ์ USB

การกู้คืนระบบโดยใช้สื่อการกู้คืน:

1. หากคุณใช้ชุดดีวีดี ให้ใส่แผ่นดิสก์การกู้คืนแผ่นที่ 1 ลงในช่องใส่แผ่นดีวีดี แล้วปิดถาด หากใช้แฟลชไดรฟ์ USB การกู้คืนให้ใส่ไว้ในพอร์ต USB
2. คลิกปุ่ม **Start** (เริ่มต้น) จากนั้นคลิก **Shut Down** (ปิดเครื่อง)
– หรือ –
หากคอมพิวเตอร์ไม่ตอบสนอง กดและค้างไว้ที่ปุ่มเปิด/ปิดประมาณ 5 วินาทีหรือจนกว่าคอมพิวเตอร์จะปิดลง
3. ถอดอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
4. กดปุ่มเปิด/ปิดเพื่อเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และกด **Esc** เมื่อคอมพิวเตอร์กำลังเปิดระบบเพื่อแสดงผลเมนูเริ่มต้น
5. ใช้ปุ่มลูกศรเพื่อเลือกเมนูการบูตที่ถูกต้อง แล้วกด **Enter** (ตกลง) ใช้ปุ่มลูกศรในการเลือกตำแหน่งที่สื่อการกู้คืนถูกสอดไว้ (USB หรือ DVD) กด **Enter** (ตกลง) เพื่อบูตจากอุปกรณ์นั้น
6. หากโปรแกรมจัดการการกู้คืนถามว่าคุณต้องการเรียกใช้การกู้คืนระบบจากสื่อหรือฮาร์ดไดรฟ์ให้เลือก **Media** (สื่อ) ที่หน้าจอต้อนรับ ภายใต้ **I need help immediately** (ฉันต้องการความช่วยเหลือในทันที) ให้คลิก **Factory Reset** (รีเซ็ตกลับไปยังการตั้งค่าจากโรงงาน)
7. หากมีการแจ้งเตือนให้สำรองไฟล์ และคุณยังไม่ได้ดำเนินการดังกล่าวให้เลือก **Back up your files first (recommended)** (สำรองไฟล์ของท่านเป็นอันดับแรก (แนะนำ)) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป) มิฉะนั้น ให้เลือก **Recover without backing up your files** (ทำการกู้คืนระบบโดยไม่สำรองไฟล์ของท่าน) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป)
8. หากมีข้อความแจ้งเตือนให้ใส่ดิสก์การกู้คืนแผ่นถัดไปให้ดำเนินการตามนั้น
9. เมื่อโปรแกรมจัดการการกู้คืนทำงานเสร็จสิ้น ให้นำดิสก์การกู้คืนหรือแฟลชไดรฟ์การกู้คืนออกจากระบบ
10. คลิก **Finish** (เสร็จสิ้น) เพื่อเริ่มคอมพิวเตอร์ใหม่

การใช้ดิสก์ระบบปฏิบัติการ HP Recovery Disc (ดิสก์การกู้คืนจาก HP) (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)


ใช้ขั้นตอนในส่วนนี้ หากคุณใช้ HP Recovery Disc Creator ในการสร้างดีวีดีของระบบปฏิบัติการ Windows 7 และดีวีดี *Driver Recovery* หากคุณสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ [วิธีสร้างสื่อการกู้คืนโดยใช้ HP Recovery Manager \(มีเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\)](#) ในหน้า 7 โปรดใช้ขั้นตอนต่าง ๆ ใน [การกู้คืนระบบโดยใช้สื่อการกู้คืน \(เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น\)](#) ในหน้า 11

หากคุณไม่สามารถใช้ดิสก์การกู้คืนที่คุณสร้างไว้ก่อนแล้วโดยใช้ HP Recovery Disc Creator (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น) คุณจะต้องซื้อดีวีดีระบบปฏิบัติการ Windows 7 เพื่อบูตคอมพิวเตอร์อีกครั้งและซ่อมแซมระบบปฏิบัติการ


หากต้องการสั่งซื้อดีวีดีระบบปฏิบัติการ Windows 7 โปรดติดต่อฝ่ายบริการไปที่ <http://www.hp.com/support> เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

! ข้อควรระวัง: การใช้สื่อระบบปฏิบัติการ Windows 7 จะลบข้อมูลในฮาร์ดไดรฟ์ทั้งหมดและฟอร์แมตฮาร์ดไดรฟ์ใหม่ไฟล์ทั้งหมดที่คุณสร้างและซอฟต์แวร์ใดๆ ที่คุณติดตั้งในคอมพิวเตอร์จะถูกลบออกอย่างถาวร เมื่อรีฟอร์แมตเสร็จสิ้น กระบวนการกู้คืนจะช่วยคุณกู้คืนระบบปฏิบัติการ รวมทั้งไดรเวอร์ ซอฟต์แวร์ และยูทิลิตี้

การเริ่มการกู้คืนโดยใช้ดีวีดีระบบปฏิบัติการ Windows 7

 **หมายเหตุ:** กระบวนการนี้จะใช้เวลาหลายนาที

1. หากเป็นไปได้ ให้สำรองไฟล์ส่วนบุคคลทั้งหมดไว้
2. รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ แล้วใส่ดิสก์ระบบปฏิบัติการ Windows 7 ลงในไดรฟ์แบบออปติคัลก่อนเริ่มระบบปฏิบัติการ Windows

 **หมายเหตุ:** หากคอมพิวเตอร์ไม่ได้บูตในดิสก์ ให้เริ่มเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่และกด **Esc** เมื่อคอมพิวเตอร์กำลังเปิดระบบเพื่อดูเมนูเริ่มต้น ใช้ปุ่มลูกศรเพื่อเลือกเมนูการบูตที่ถูกต้อง แล้วกด **Enter** (ตกลง) ใช้ปุ่มลูกศรในการเลือกตำแหน่งที่ดิสก์การกู้คืนถูกสอดไว้ กด **Enter** (ตกลง) เพื่อบูตจากอุปกรณ์นั้น

3. เมื่อมีข้อความถามให้กดปุ่มบนแป้นพิมพ์
4. ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ
5. คลิก **Next** (ถัดไป)
6. เลือก **Install now** (ติดตั้งตอนนี้)
7. ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

หลังจากการซ่อมแซมเสร็จสิ้น:

1. เลื่อนดิสก์ระบบปฏิบัติการ Windows 7 ออก แล้วใส่ดิสก์ *Driver Recovery* (การกู้คืนไดรเวอร์)
2. ปฏิบัติตามคำสั่งบนหน้าจอเพื่อติดตั้งไดรเวอร์การเปิดใช้งานฮาร์ดแวร์ และจึงติดตั้งโปรแกรมที่แนะนำ

การใช้ การอัปเดต และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณสามารถดำเนินการเหล่านี้จากตำแหน่งเดียวกัน:

- ดูหรือเปลี่ยนชื่อคอมพิวเตอร์ของคุณและการตั้งค่าอื่นๆ ของระบบ
- เพิ่มอุปกรณ์หรือเครื่องพิมพ์และเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าอื่นๆ ของระบบ
- ขอความช่วยเหลือและบริการสนับสนุนสำหรับรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สนับสนุนของ HP สำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ
- ซ่อมวัสดุสิ้นเปลืองและอุปกรณ์เสริมสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ


เมื่อต้องการเข้าสู่บริการดังกล่าวให้คลิกที่ **Start** (เริ่ม) > **Devices and Printers** (อุปกรณ์และเครื่องพิมพ์) จากนั้นคลิกที่ไอคอนคอมพิวเตอร์ของคุณสองครั้ง

2 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 8

การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์

หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่มีระบบปฏิบัติการของ Microsoft® รวมมาพร้อมกับเครื่อง เนื้อหาบางส่วนของเอกสารนี้อาจไม่ได้บังคับใช้กับคุณ มีข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ในวิธีใช้ออนไลน์หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว


มีข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ในวิธีใช้ออนไลน์หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว

 **หมายเหตุ:** โปรดเว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว) บริเวณด้านหลังตัวเครื่องและเหนือจอภาพ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows

เมื่อคุณเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ในครั้งแรก ระบบปฏิบัติการจะถูกติดตั้งและเปิดใช้งานโดยอัตโนมัติ กระบวนการนี้ควรใช้เวลาประมาณ 5 ถึง 10 วินาทีให้อ่านและปฏิบัติตามคำแนะนำที่แสดงบนจอภาพอย่างรอบคอบเพื่อทำการเปิดใช้งานให้เสร็จสมบูรณ์

เราขอแนะนำให้คุณลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP ขณะการดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ได้รับการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่สำคัญ และเพื่อลงทะเบียนรับข้อเสนอพิเศษ คุณยังสามารถลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP โดยใช้โปรแกรม **Register with HP** (การลงทะเบียนกับ HP) บนหน้าจอลงทะเบียน

 **ข้อควรระวัง:** หลังจากกระบวนการเปิดใช้งานเริ่มต้นขึ้น อย่าปิดเครื่องคอมพิวเตอร์จนกว่ากระบวนการนี้จะเสร็จสมบูรณ์ การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ในระหว่างกระบวนการเปิดใช้งานอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อซอฟต์แวร์ที่เรียกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือทำให้การติดตั้งเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง

กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows 8

Microsoft อาจเผยแพร่การอัปเดตไปทั่วระบบปฏิบัติการ เพื่อช่วยบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างดีที่สุด HP ขอแนะนำให้ตรวจสอบการอัปเดตครั้งล่าสุดช่วงการติดตั้งเบื้องต้นและเป็นระยะๆตลอดอายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์

เรียกใช้การอัปเดตของ Windows ทันทีที่เป็นไปได้หลังการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ของคุณแล้ว

1. ไปที่มุมขวาบนหรือขวาล่างของหน้าจอเริ่มต้นเพื่อแสดงผลชุดทางลัด
2. คลิกที่ **Settings** (การตั้งค่า) > **Change PC Settings** (เปลี่ยนการตั้งค่าของคอมพิวเตอร์) > **Windows Update** (การอัปเดต Windows)
3. ใช้งานการอัปเดตของ Windows เป็นประจำทุกเดือนหลังจากนี้

การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ

คุณสามารถปรับการตั้งค่าเพื่อการแสดงผลสำหรับ Windows 8 ที่แตกต่างกันได้สำหรับหน้าจอเริ่มต้นและเดสก์ท็อป

ในการปรับแต่งหน้าจอเริ่มต้น:

1. ชี้ไปที่มุมขวาบนหรือขวาล่างของหน้าจอเริ่มต้นเพื่อแสดงผลชุดทางลัด
2. คลิก **Settings** (การตั้งค่า) > **Change PC Settings** (เปลี่ยนการตั้งค่าของคอมพิวเตอร์)
3. คลิก **Personalize** (กำหนดค่า) เพื่อเปลี่ยนการตั้งค่าการแสดงผล

ในการปรับแต่งเดสก์ท็อป

1. คลิกที่โปรแกรมเดสก์ท็อปในหน้าจอเริ่มต้น
2. คลิกขวาที่เดสก์ท็อป จากนั้นคลิก **Personalize** (กำหนดค่า) เพื่อเปลี่ยนการตั้งค่าการแสดงผล

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง ควรเริ่มจากการปิดซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเป็นอันดับแรก

1. ชี้ไปที่มุมขวาบนหรือขวาล่างของหน้าจอเริ่มต้นเพื่อแสดงผลชุดทางลัด จากนั้นคลิก **Settings** (การตั้งค่า)
2. คลิกไอคอน **Power** (พลังงาน) จากนั้นคลิก **Shut down** (ปิดเครื่อง)

หากคุณพบกับปัญหาใดๆ

จะมีวิธีหลายๆ วิธี ในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น HP มีเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาหลายประเภทที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะเพื่อช่วยให้คุณเลือกใช้ แต่แนะนำให้ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากต้นเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาไล่ไปหาแนวทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

1. การตรวจสอบด้วยสายตา
2. รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊บ
3. เครื่องมือแก้ไขปัญหา HP Support Assistant
4. HP PC Hardware Diagnostics
5. HP Support (การสนับสนุน SMART)
6. การกู้คืนระบบ
7. การกู้คืนระบบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหามือถือ

ดำเนินการแก้ไขปัญหามือถือในหัวข้อนี้ตามลำดับจนกว่าปัญหาของคุณจะได้รับการแก้ไข คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาลำดับใน *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น) ได้ที่ <http://www.hp.com/support> เลือก **Find your product** (ค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ) จากนั้นป้อนหมายเลขรุ่นของคอมพิวเตอร์ แล้วคลิก **Search** (ค้นหา)

การตรวจสอบด้วยสายตา: ไมบูตไม่มีพลังงานไฟฟ้าไม่มีวิดีโอ

⚠️ ข้อควรระวัง: เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่ส่งไปยังเมนบอร์ดตลอดเวลาในการลดความเสี่ยงของความเสี่ยงต่อเมนบอร์ดหรือส่วนประกอบ ยกเลิกการเชื่อมต่อสายไฟจากแหล่งพลังงานก่อนเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อ:

1. ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์และจอภาพต่อเข้ากับเต้ารับที่มีกระแสไฟฟ้า
2. ตรวจสอบสวิตช์เลือกระดับแรงดันไฟฟ้า (เฉพาะบางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้องสำหรับพื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ (115V หรือ 230V)
3. ตรวจสอบว่าได้เปิดคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิด/ปิดติดสว่าง)
4. ตรวจสอบว่าได้เปิดจอภาพเรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิดปิดจอภาพติดสว่าง)
5. ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง
6. หากระบบไมบูต กดและค้างแป้นในคีย์ได้ หากระบบส่งเสียงบี๊บ แสดงว่าเป็นพิมพ์กำลังทำงานตามปกติ
7. ตรวจสอบว่าจุดเชื่อมต่อสายเคเบิลทั้งหมดไม่หลุดหลวมหรือเชื่อมต่อไม่ถูกต้อง
8. เรียกใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการกดปุ่มในคีย์ได้บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเพาเวอร์ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในสถานะสลีป ให้ปิดเครื่องโดยกดปุ่มเปิด/ปิดค้างไว้อย่างน้อย 4 วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเปิด/ปิดอีกครั้งเพื่อรีเซ็ตเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ หากระบบค้างไม่เปิดการทำงานให้ถอดปลั๊ก รอสักครู่ และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ต หากว่ามีกำหนดให้เครื่องรีเซ็ตโดยอัตโนมัติหลังจากไฟฟ้าดับในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์ไม่รีเซ็ต ให้กดปุ่มเปิด/ปิด
9. กำหนดค่าคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งอุปกรณ์เสริมอื่นหรือบอร์ดขยายที่ไม่ใช่แบบเสียบและเสียบ
10. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
11. กำจัดสื่อสำหรับบูตระบบทั้งหมด (ซีดี/ดีวีดี หรืออุปกรณ์ USB) ออกจากระบบก่อนเปิดเครื่อง
12. หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ
13. หากระบบมีการติดตั้งแหล่งสัญญาณวิดีโอหลายแหล่ง (อะแดปเตอร์แบบฝัง PCI หรือ PCI-Express) (วิดีโอแบบฝังเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น) และใช้เพียงจอภาพเพียงจอเดียว จอภาพจะต้องเชื่อมต่อกับพอร์ตจอภาพตามแหล่งภาพที่ได้ตั้งไว้เป็นแหล่งสัญญาณวิดีโอหลัก ขณะบูตเครื่อง พอร์ตวิดีโออื่นๆ จะถูกปิดการใช้งาน ดังนั้นหากจอภาพเชื่อมต่อกับพอร์ตเหล่านี้ จอภาพจะไม่สามารถทำงานได้ คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนแปลงแหล่งสัญญาณวิดีโอหลักใน Computer Setup (การติดตั้งคอมพิวเตอร์) ได้

รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊บ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการวินิจฉัยด้านหน้าของ POST

หากไฟด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์กระพริบหรือหากคุณได้ยินเสียงบี๊บ โปรดดูที่ *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (ภาษาอังกฤษเท่านั้น) สำหรับคำอธิบายและการดำเนินการที่แนะนำ

HP Support Assistant

HP Support Assistant เป็นโปรแกรมของ HP ที่ช่วยในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ และช่วยแก้ไขปัญหาค้นหาการอัปเดตและการปรับแต่งโดยอัตโนมัติ มีระบบวินิจฉัยข้อบกพร่องในตัว และแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ HP Support Assistant ถูกติดตั้งไว้ล่วงหน้าบนคอมพิวเตอร์ HP หรือ Compaq ทั้งหมดที่มาพร้อม Windows 8

ในการเข้าใช้ HP Support Assistant ใน Windows 8 คลิกที่โปรแกรม **HP Support Assistant** บนหน้าจอเริ่มต้น

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics

หาก HP Support Assistant ไม่สามารถตรวจพบปัญหาได้ ลองวิธีการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยฮาร์ดแวร์แบบ UEFI-based ที่ HP มีให้ ในสินค้าทั้งหมด คุณสามารถใช้เครื่องมือนี้แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะไม่บูตเครื่องและเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ เครื่องมือนี้ยังสามารถทำงานร่วมกับส่วนประกอบที่ไม่ได้วินิจฉัยใน HP Support Assistant ด้วย

ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

HP PC Hardware Diagnostics เพียงแค่ทำให้กระบวนการวินิจฉัยปัญหาฮาร์ดแวร์ง่ายขึ้นและกระตุ้นกระบวนการสนับสนุนเมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้น เครื่องมือจะประหยัดเวลาโดยการบ่งชี้ส่วนประกอบที่ต้องเปลี่ยน

- **Isolate true hardware failures** (การแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริง): การวินิจฉัยที่ทำงานนอกกระบวนการปฏิบัติการเพื่อให้สามารถแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริงจากปัญหาที่อาจก่อให้เกิดขึ้นโดยระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบซอฟต์แวร์อื่นๆ
- **Failure ID** (รหัสข้อผิดพลาด): เมื่อพบการล้มเหลวที่ต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ จะมีการสร้างรหัสข้อผิดพลาด 24-หลักขึ้น รหัสนี้จะมีไว้ให้ตัวแทนที่รับโทรศัพท์ ผู้ที่จะกำหนดเวลาการสนับสนุนหรือให้ชิ้นส่วนเปลี่ยน

วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

คุณสามารถทำการวินิจฉัยจากหนึ่งในสถานที่ดังต่อไปนี้ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดที่คุณต้องการและสถานะของคอมพิวเตอร์

1. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และกด **Esc** ซ้ำๆจนเมนูบูต BIOS ปรากฏให้เห็น
2. กด **F2** หรือเลือก **Diagnostics (F2)** (การวินิจฉัย)

การกด **F2** จะส่งสัญญาณให้ระบบค้นหาการวินิจฉัยในขั้นตอนดังต่อไปนี้:

- a. ไดรฟ์ USB ที่เชื่อมต่อไว้ (เพื่อดาวน์โหลดเครื่องมือวินิจฉัยไปที่ไดรฟ์ USB ดูคำแนะนำใน [กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB ในหน้า 17](#))
- b. ฮาร์ดไดรฟ์
- c. ชุดวินิจฉัยหลักใน BIOS (สำหรับใช้กับหน่วยความจำและฮาร์ดไดรฟ์) ที่ใช้งานได้เฉพาะเมื่อตรวจไม่พบเวอร์ชันของ USB หรือฮาร์ดไดรฟ์

กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB



หมายเหตุ: คำแนะนำสำหรับการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น

มีสองตัวเลือกสำหรับการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ลงในอุปกรณ์ USB

ตัวเลือกที่ 1: หน้าหลักของ HP PC Diagnostics—ให้เข้าถึง UEFI เวอร์ชันล่าสุด

1. ไปที่ <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>
2. จากหัวข้อ **HP PC Hardware Diagnostics** ให้คลิกที่ลิงก์ **Download** (ดาวน์โหลด) และเลือก **Run** (เรียกใช้งาน)

ตัวเลือกที่ 2: หน้าการให้ความช่วยเหลือและไดรเวอร์—จัดเตรียมสื่อดาวน์โหลดต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รุ่นล่าสุดและรุ่นก่อนหน้า

1. ไปที่ <http://www.hp.com>
2. ซึ่ไปที่ **บริการช่วยเหลือ** ซึ่งอยู่ที่ด้านบนของหน้า แล้วคลิก **ดาวน์โหลดไดรฟ์เวอร์**
3. ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์ในช่องข้อความ แล้วคลิก **ไป**
– หรือ –
คลิก **ค้นหาตอนนี้** เพื่อให้ HP ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ
4. เลือกรุ่นของคอมพิวเตอร์ของคุณ แล้วเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
5. จากหัวข้อ **วินิจฉัยปัญหา** คลิก **ระบบรองรับ HP UEFI**
– หรือ –
คลิก **ดาวน์โหลด** จากนั้นเลือก **เรียกใช้**

ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน

⚠ คำเตือน! เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่สูงไปยังเมนบอร์ดตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ถอดสายไฟจากเต้าเสียบบนผนังแล้วและปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นลงก่อนที่คุณจะสัมผัสพวกมัน

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ลองใช้วิธีแก้ไขตามที่ได้ระบุไว้ในส่วนที่แล้วและที่สรุปไว้ดังต่อไปนี้เพื่อแยกปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการสนับสนุนด้านเทคนิค

- ตรวจสอบไฟ LED ที่ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์เพื่อดูว่าไฟกะพริบอยู่และฟังเสียงบี๊ปที่ดังออกมาเป็นชุดจากคอมพิวเตอร์ไฟกะพริบ และ/หรือ เสียงบี๊ป เป็นรหัสข้อผิดพลาดซึ่งจะช่วยให้คุณวินิจฉัยปัญหาได้ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (เฉพาะภาษาอังกฤษ)
- หากหน้าจอว่างเปล่าให้เชื่อมต่อจอภาพเข้ากับพอร์ตวีดีโออื่น (หากมี) หรือลองเปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณมั่นใจว่ายังใช้งานได้ตามปกติ
- หากคุณกำลังทำงานบนเครือข่าย:
 - ใช้สายเคเบิลเครือข่ายที่ไม่ซ้ำกันเพื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของคุณไปที่เครือข่าย
 - เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งกับสายเคเบิลอีกเส้นไปที่เครือข่าย

หากปัญหาของคุณไม่ได้รับการแก้ไข แจ็คเครือข่ายบนคอมพิวเตอร์หรือแจ็คเครือข่ายบนฝาผนังของคุณอาจจะชำรุด

- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอดฮาร์ดแวร์ออก
- หากคุณเพิ่งติดตั้งฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอนการติดตั้งของฮาร์ดแวร์
- สำหรับการสนับสนุนทางเทคนิคแบบครอบคลุมนั้นให้ใช้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>
- หากคอมพิวเตอร์เปิดเครื่องได้แต่ไม่สามารถบูตระบบปฏิบัติการได้ คุณอาจจะสามารถเปิดใช้งานยูทิลิตี้วินิจฉัย “ก่อนบูต” จาก HP PC Hardware Diagnostics. อ้างอิง [การใช้ HP PC Hardware Diagnostics ในหน้า 4](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- หากคอมพิวเตอร์กำลังบูตเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ โปรดใช้หนึ่งในเครื่องมือต่อไปนี้เพื่อจัดการ ซึ่งจะช่วยในการวินิจฉัยแก้ปัญหาด้วยตนเองและมีคุณสมบัติการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ด้วย (หากกำลังเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต)
 - หากคุณมี HP Support Assistant ก็สามารเรียกใช้ได้จากหน้าจอเริ่มต้นโดยการคลิกที่แอป **HP Support Assistant** แล้วคลิก **My computer** (คอมพิวเตอร์ของฉัน) จากนั้นคลิก **Diagnostics** (การวินิจฉัย)
 - หากคุณไม่ได้ติดตั้ง HP Support Assistant ให้เข้าสู่ HP Instant Support Professional Edition ได้ที่ <http://www.hp.com/go/ispe>

คุณยังสามารถเข้าใช้งาน Business Support Center (ศูนย์สนับสนุนทางธุรกิจ หรือ BSC) ได้ที่ <http://www.hp.com/go/bizsupport> เพื่อดูข้อมูลสนับสนุนออนไลน์ ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์ล่าสุด การแจ้งเตือนล่วงหน้า และการเข้าถึงชุมชนผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญของ HP ทั่วโลก

สำหรับการสนับสนุนทางเทคนิคแบบครอบคลุมนั้นให้ใช้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>

หากคุณจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- ก่อนการโทรเพื่อขอรับความช่วยเหลือ:

- ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกมาก่อน
- ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกมาก่อน
- จดหมายเลขทรัพย์สินของผลิตภัณฑ์ หมายเลขทรัพย์สินของคอมพิวเตอร์และจอภาพ และรหัสข้อผิดพลาดที่ได้รับจากการวินิจฉัย (หากมี)
- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรติดต่อ
- เวลาที่ใช้แก้ปัญหาร่วมกับช่างเทคนิค


 **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการขายและการรับประกัน (HP Care Pack) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตในพื้นที่ของคุณ

การสำรอง การคืนค่าและการกู้คืนใน Windows 8.1 หรือ Windows 8

คอมพิวเตอร์ของคุณมีเครื่องมือต่าง ๆ จาก HP และ Windows ที่ช่วยคุณในการปกป้องและเรียกคืนข้อมูลในกรณีที่คุณต้องการเครื่องมือนี้จะทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณกลับสู่สถานะการทำงานที่ดี หรือแม้แต่กลับสู่สถานะเดิมที่มาจากโรงงาน ทั้งหมดนี้ทำได้ด้วยขั้นตอนง่ายๆ

เนื้อหาในส่วนนี้จะให้ข้อมูลในหัวข้อต่อไปนี้:

- การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล
- การคืนค่าและการกู้คืนระบบ


 **หมายเหตุ:** ส่วนนี้จะให้ข้อมูลภาพรวมเกี่ยวกับตัวเลือกการสำรองข้อมูล การคืนค่า และการกู้คืนระบบ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือที่มี ให้ โปรดดูบริการช่วยเหลือและวิธีใช้ จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ บริการช่วยเหลือ จากนั้นเลือก **บริการช่วยเหลือและวิธีใช้**

การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล

การกู้คืนหลังจากระบบล้มเหลวจะให้ผลลัพธ์ที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการสำรองข้อมูลล่าสุดของคุณ

1. หลังจากตั้งค่าคอมพิวเตอร์เสร็จแล้ว ให้สร้างสื่อการกู้คืนขึ้นมา ขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างข้อมูลสำรองสำหรับพาร์ติชันการกู้คืนระบบบนคอมพิวเตอร์ ข้อมูลสำรองสามารถใช้ในการติดตั้งระบบปฏิบัติการดั้งเดิมใหม่อีกครั้งในกรณีที่ฮาร์ดไดรฟ์เสียหายหรือมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์

คุณจะใช้แฟลชไดรฟ์ USB ในการสร้างไดรฟ์การกู้คืนที่บูตได้ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อคอมพิวเตอร์ไม่สามารถเปิดเครื่องได้ คุณสามารถใช้แฟลชไดรฟ์ USB ในการติดตั้งระบบปฏิบัติการเดิมใหม่ และโปรแกรมที่ติดตั้งไว้จากโรงงาน

 **หมายเหตุ:** ข้อมูลใด ๆ บนแฟลชไดรฟ์ USB จะถูกลบออกก่อนสื่อการกู้คืนจะถูกสร้าง

- สำหรับวิธีการสร้างสื่อการกู้คืนระบบ Windows 8.1 นั้น ให้พิมพ์ `recovery drive` (ไดรฟ์การกู้คืนระบบ) จากนั้นคลิก **Create a recovery drive** (สร้างไดรฟ์การกู้คืนระบบ) ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ
 - สำหรับวิธีการสร้างสื่อการกู้คืนระบบ Windows 8 นั้น จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ `recovery manager` (ตัวจัดการการกู้คืนระบบ) จากนั้นคลิก **Create a recovery drive** (สร้างไดรฟ์การกู้คืนระบบ) หากมีการแจ้งเตือน ให้คลิก **Yes** (ใช่) เพื่ออนุญาตให้โปรแกรมทำงานต่อ ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)
2. ใช้เครื่องมือ Windows ในการสร้างจุดการคืนค่าระบบและสร้างการสำรองข้อมูลส่วนตัว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ โปรดดูที่บริการช่วยเหลือและวิธีใช้ จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ บริการช่วยเหลือ จากนั้นเลือก **บริการช่วยเหลือและวิธีใช้**

การกู้คืนระบบเมื่อ Windows ยังคงตอบสนอง (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

⚠️ ข้อควรระวัง: การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่สร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ก่อนหน้านี้ ก่อนการเริ่มต้น ให้สำรองข้อมูลสำคัญใดๆไปที่ CD หรือ DVD หรือไปที่แฟลชไดรฟ์ USB

📝 หมายเหตุ: ในบางกรณี คุณจะต้องใช้สื่อการกู้คืนสำหรับขั้นตอนนี้ หากคุณไม่ต้องการสร้างสื่อนี้ ปฏิบัติตามคำแนะนำใน [การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล ในหน้า 20](#)

1. ปิดคอมพิวเตอร์
2. ถอดอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
3. เปิดคอมพิวเตอร์
4. จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ recovery (การกู้คืนระบบ) จากนั้นคลิกที่ **HP Recovery Manager** หากมีการแจ้งเตือนให้คลิก **Yes** (ใช่) เพื่ออนุญาตให้โปรแกรมทำงานต่อ
5. เลือก **HP Recovery Environment** จากนั้นคลิก **OK** (ตกลง) เพื่อเริ่มการทำงาน
6. เมื่อคอมพิวเตอร์เริ่มการทำงานใหม่ คุณจะเห็นหน้าจอหลักของ HP Recovery Manager จากนั้นคลิก **System Recovery** (การกู้คืนระบบ) หากมีการแจ้งเตือนให้สำรองไฟล์ และคุณยังไม่ได้ดำเนินการดังกล่าว ให้เลือก **Back up your files first (recommended)** (สำรองไฟล์ของท่านเป็นอันดับแรก (แนะนำ)) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป) มิฉะนั้น ให้เลือก **Recover without backing up your files** (ทำการกู้คืนระบบโดยไม่สำรองไฟล์ของท่าน) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป)
7. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ

การกู้คืนระบบเมื่อ Windows ไม่มีการตอบสนอง (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

⚠️ ข้อควรระวัง: การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่สร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ก่อนหน้านี้

หาก Windows ไม่ตอบสนอง แต่คอมพิวเตอร์กำลังทำงาน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ในการกู้คืนระบบ

1. ปิดคอมพิวเตอร์ หากจำเป็น กดและค้างไว้ที่ปุ่มเปิด/ปิดจนกว่าคอมพิวเตอร์จะปิดลง
2. ถอดอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
3. กดปุ่มเปิด/ปิดเพื่อเปิดคอมพิวเตอร์
4. พื้นที่ที่คุณเห็นหน้าจอโลโก้ HP ให้กด **F11** ซ้ำๆ จนกว่าจะเห็นข้อความ **F11 HP Recovery** ปรากฏขึ้นบนหน้าจอ
5. เลือก **Troubleshoot** (การแก้ไขปัญหา)
6. เลือก **HP Recovery Manager**
7. คลิกที่ **System Recovery** (การกู้คืนระบบ) ในหน้าต่าง HP Recovery Manager หากมีการแจ้งเตือนให้สำรองไฟล์ และคุณยังไม่ได้ดำเนินการดังกล่าว ให้เลือก **Back up your files first (recommended)** (สำรองไฟล์ของท่านเป็นอันดับแรก (แนะนำ)) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป) มิฉะนั้น ให้เลือก **Recover without backing up your files** (ทำการกู้คืนระบบโดยไม่สำรองไฟล์ของท่าน) จากนั้นคลิก **Next** (ถัดไป)
8. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ

การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Media (เฉพาะบางรุ่นเท่านั้น)

ใช้ขั้นตอนต่างๆในหัวข้อนี้หากเคยสร้างสื่อการกู้คืนระบบเอาไว้โดยใช้ [การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล ในหน้า 20](#)

⚠️ ข้อควรระวัง: การกู้คืนระบบจะลบโปรแกรมและข้อมูลที่สร้างขึ้นหรือติดตั้งไว้ก่อนหน้านี้ สำรองข้อมูลที่สำคัญใดๆ ลงในดิสก์ซีดีหรือดีวีดี หรือแฟลชไดรฟ์ USB

การกู้คืนระบบโดยใช้สื่อการกู้คืน:

1. หากคุณใช้ชุดดีวีดี ให้ใส่แผ่นดิสก์การกู้คืนแผ่นที่ 1 ลงในช่องใส่แผ่นดีวีดี แล้วปิดถาด หากใช้แฟลชไดรฟ์ USB การกู้คืนให้ใส่ไว้ในพอร์ต USB
2. คลิกปุ่ม **Start** (เริ่มต้น) จากนั้นคลิก **Shut Down** (ปิดเครื่อง)
– หรือ –
หากคอมพิวเตอร์ไม่ตอบสนอง กดและค้างไว้ที่ปุ่มเปิด/ปิดประมาณ 5 วินาทีหรือจนกว่าคอมพิวเตอร์จะปิดลง
3. ถอดอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ยกเว้นจอภาพ เป็นพิมพ์และเมาส์
4. กดปุ่มเปิดปิดเพื่อเปิดคอมพิวเตอร์ จากนั้นกด **F9** เพื่อเข้าสู่ตัวเลือกการบูตอุปกรณ์
5. ใช้ปุ่มลูกศรเพื่อเลือกเมนูการบูตที่ต้องการ แล้วกด **Enter** (ตกลง) ใช้ปุ่มลูกศรในการเลือกตำแหน่งที่สื่อการกู้คืนถูกสอดไว้ (USB หรือ DVD) กด **Enter** (ตกลง) เพื่อบูตจากอุปกรณ์นั้น
6. เลือก **Run program from media** (เรียกใช้โปรแกรมจากสื่อบันทึกข้อมูล)
7. คลิกที่ **Factory Reset** (รีเซ็ตค่าดั้งเดิม) ในหน้าจอ HP Recovery Manager
8. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ

การคืนค่าและการกู้คืนโดยใช้เครื่องมือ Windows

Windows ขอเสนอตัวเลือกต่างๆ สำหรับการฟื้นคืนจากการสำรอง รีเฟรชคอมพิวเตอร์ และรีเซ็ตคอมพิวเตอร์ไว้ที่สถานะเดิม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ โปรดดูที่บริการช่วยเหลือและวิธีใช้ จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ บริการช่วยเหลือ จากนั้นเลือก **บริการช่วยเหลือและวิธีใช้**

การใช้การรีเซ็ตเมื่อระบบไม่ตอบสนอง

หมายเหตุ: คุณจะถูกการควบคุมบัญชีผู้ใช้ขอให้คุณทำการอนุญาตหรือทศผ่านเมื่อคุณกระทำการบางอย่างในการดำเนินการต่อ โปรดเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีผู้ใช้ โปรดดูบริการช่วยเหลือและวิธีใช้ จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ บริการช่วยเหลือ จากนั้นเลือก **บริการช่วยเหลือและวิธีใช้**

สิ่งสำคัญ: การรีเซ็ตนี้ไม่ได้ทำการสำรองข้อมูลของคุณ ทั้งนี้ก่อนการคืนค่าดังกล่าวให้สำรองข้อมูลส่วนตัวที่ต้องการให้เรียบร้อย

หากขั้นตอนการกู้คืน Windows ไม่ทำงานหรือระบบไม่ตอบสนอง โปรดใช้ขั้นตอนเหล่านี้เพื่อเริ่มการรีเซ็ต:


1. หากเป็นไปได้ให้สำรองไฟล์ส่วนบุคคลทั้งหมดไว้
2. หากเป็นไปได้ให้ตรวจสอบว่ามีพาร์ติชันของ HP Recovery หรือไม่:
 - สำหรับ Windows 8.1 จากหน้าจอ Start (เริ่ม) ให้พิมพ์ **pc** จากนั้นเลือก **This PC** (คอมพิวเตอร์เครื่องนี้)
 - สำหรับ Windows 8 จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ **c** จากนั้นเลือก **Computer** (คอมพิวเตอร์)

หมายเหตุ: หากพาร์ติชัน HP Recovery ไม่ได้เรียงรายการไว้ หรือคุณไม่สามารถตรวจพบได้ คุณจะต้องกู้คืนโดยใช้สื่อการกู้คืนที่คุณสร้างขึ้นไว้ โปรดดู [การกู้คืนโดยใช้แฟลชไดรฟ์ USB สำหรับการกู้คืนของ Windows](#) ในหน้า 23 หรือคุณสามารถที่จะใช้ระบบปฏิบัติการ Windows และสื่อ *Driver Recovery* (การกู้คืนไดรฟ์) (ชื่อแยกต่างหาก) โปรดดู [ทำการกู้คืนโดยใช้สื่อระบบปฏิบัติการของ Windows](#) (ชื่อแยกต่างหาก) ในหน้า 23

3. หากมีพาร์ติชันของ HP Recovery เรียงรายการไว้ให้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ และจึงกด **esc** ขณะที่โลโก้ HP กำลังแสดงผลอยู่ เมนูการเริ่มต้นของคอมพิวเตอร์จะแสดงผล
4. กด **f11** เพื่อเลือกการกู้คืนระบบ
5. เลือกรูปแบบเป็นพิมพ์
6. เลือก **Troubleshoot** (การแก้ไขปัญหา)
7. เลือก **Reset** (รีเซ็ต)
8. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดำเนินการต่อ

การกู้คืนโดยใช้แฟลชไดรฟ์ USB สำหรับการกู้คืนของ Windows


ในการกู้คืนระบบของคุณโดยใช้แฟลชไดรฟ์ USB การกู้คืนที่คุณสร้างไว้ก่อนหน้านี้:

 **หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้สร้างแฟลชไดรฟ์ USB สำหรับการกู้คืน หรือไดรฟ์ที่คุณสร้างใช้งานไม่ได้ [ทำการกู้คืนโดยใช้สื่อระบบปฏิบัติการของ Windows \(ข้อแยกต่างหาก\) ในหน้า 23](#)


1. หากเป็นไปได้ ให้สำรองไฟล์ส่วนบุคคลทั้งหมดไว้
2. ใส่แฟลชไดรฟ์ USB สำหรับแฟลชไดรฟ์ USB ที่คุณสร้างในพอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ของคุณ
3. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทันทีที่คุณเห็นหน้าจอโลโก้ HP กด **f9** เพื่อแสดงผลรายการของอุปกรณ์สำหรับการบูต ใช้เป็นลูกศรเพื่อเลือกแฟลชไดรฟ์ USB ของคุณจากรายการแหล่งข้อมูลการบูต UEFI กด **Enter** (ตกลง) เพื่อบูตจากอุปกรณ์นั้น
4. เลือกรูปแบบเป็นพิมพ์
5. เลือก **Troubleshoot** (การแก้ไขปัญหา)
6. เลือก **Refresh your PC** (รีเฟรชคอมพิวเตอร์ของคุณ)
7. ทำตามคำแนะนำที่หน้าจอ

ทำการกู้คืนโดยใช้สื่อระบบปฏิบัติการของ Windows (ข้อแยกต่างหาก)

หากต้องการสั่งซื้อวีดิระบบปฏิบัติการ Windows โปรดติดต่อฝ่ายบริการไปที่ <http://www.hp.com/support> เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

 **ข้อควรระวัง:** การใช้สื่อระบบปฏิบัติการ Windows จะลบข้อมูลในฮาร์ดไดรฟ์ทั้งหมดและฟอร์แมตฮาร์ดไดรฟ์ใหม่ไฟล์ทั้งหมดที่คุณสร้างและซอฟต์แวร์ใดๆ ที่คุณติดตั้งในคอมพิวเตอร์จะถูกลบออกอย่างถาวร เมื่อรีฟอร์แมตเสร็จสิ้น กระบวนการกู้คืนจะช่วยให้คุณกู้คืนระบบปฏิบัติการ รวมทั้งไดรเวอร์ ซอฟต์แวร์ และยูทิลิตี้

การเริ่มการกู้คืนโดยใช้สื่อระบบปฏิบัติการ Windows:

 **หมายเหตุ:** ขั้นตอนนี้อาจใช้เวลาหลายนาที

1. หากเป็นไปได้ ให้สำรองไฟล์ส่วนบุคคลทั้งหมดไว้
2. รีเซ็ตเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ จากนั้นจึงปฏิบัติตามคำแนะนำที่ให้ไว้กับสื่อระบบปฏิบัติการของ Windows เพื่อติดตั้งระบบปฏิบัติการ
3. เมื่อมีข้อความแจ้งเตือน ให้กดปุ่มใดก็ได้บนแป้นพิมพ์
4. ทำตามคำแนะนำที่หน้าจอ

หลังจากการซ่อมแซมเสร็จสิ้น และเดสก์ทอป Windows ปรากฏให้เห็น:

1. ถอดสื่อบริษัทปฏิบัติการ Windows ออก แล้วใส่สื่อบริษัท Driver Recovery (การกู้คืนไดรเวอร์) เข้าไป
2. ติดตั้งไดรเวอร์การเปิดใช้งานฮาร์ดแวร์ก่อน แล้วค่อยติดตั้งโปรแกรมที่แนะนำ

การใช้ การอัปเดต และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณสามารถดำเนินการเหล่านี้จากตำแหน่งเดียวกัน:

- ดูหรือเปลี่ยนชื่อคอมพิวเตอร์ของคุณและการตั้งค่าอื่นๆ ของระบบ
- เพิ่มอุปกรณ์หรือเครื่องพิมพ์และเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าอื่นๆ ของระบบ
- ขอความช่วยเหลือและบริการสนับสนุนสำหรับรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ
- ติดตั้งซอฟต์แวร์สนับสนุนของ HP สำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ
- ซื้อวัสดุสิ้นเปลืองและอุปกรณ์เสริมสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ


ในการเข้าถึงตำแหน่งนี้ [ชี้](#) ไปที่มุมขวาบนหรือขวากลางของหน้าจอเริ่มต้นเพื่อแสดงผลชุดทางลัด จากนั้นคลิก **Settings** (การตั้งค่า)
> **Change PC Settings** (เปลี่ยนการตั้งค่าของคอมพิวเตอร์)

3 การเริ่มต้นใช้งาน Windows 10

การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์

หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่มีระบบปฏิบัติการของ Microsoft® รวมมาพร้อมกับเครื่อง เนื้อหาบางส่วนนี้อาจไม่ได้บังคับใช้กับคุณ มีข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ในวิธีใช้ออนไลน์หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว


มีข้อมูลเพิ่มเติมอยู่ในวิธีใช้ออนไลน์หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว

 **หมายเหตุ:** โปรดเว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว) บริเวณด้านหลังตัวเครื่องและเหนือจอภาพ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก

การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows

เมื่อคุณเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในครั้งแรก ระบบปฏิบัติการจะถูกติดตั้งและเปิดใช้งานโดยอัตโนมัติ กระบวนการนี้ควรใช้เวลาประมาณ 5 ถึง 10 วินาทีให้อ่านและปฏิบัติตามคำแนะนำที่แสดงบนจอภาพอย่างรอบคอบเพื่อทำการเปิดใช้งานให้เสร็จสมบูรณ์

เราขอแนะนำให้คุณลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP ขณะการดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ได้รับการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่สำคัญ และเพื่อลงทะเบียนรับข้อเสนอพิเศษ คุณยังสามารถลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP โดยใช้โปรแกรม **Register with HP** (การลงทะเบียนกับ HP) บนหน้าจอเริ่มต้น

 **ข้อควรระวัง:** หลังจากกระบวนการเปิดใช้งานเริ่มต้นขึ้น อย่าปิดเครื่องคอมพิวเตอร์จนกว่ากระบวนการนี้จะเสร็จสมบูรณ์ การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในระหว่างกระบวนการเปิดใช้งานอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อซอฟต์แวร์ที่เรียกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือทำให้การติดตั้งเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง

กำลังดาวน์โหลดการอัปเดตของ Windows

Microsoft อาจเผยแพร่การอัปเดตไปที่ระบบปฏิบัติการ เพื่อช่วยบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างดีที่สุด HP ขอแนะนำให้ตรวจสอบการอัปเดตครั้งล่าสุดช่วงการติดตั้งเบื้องต้นและเป็นระยะๆ ตลอดอายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์

เรียกใช้การอัปเดตของ Windows ทันทีที่เป็นไปได้หลังการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ของคุณแล้ว

1. จากแถบงาน ให้พิมพ์ Windows Update (การอัปเดต Windows) จากนั้นเลือก **Check for updates** (ตรวจหาการอัปเดต) ที่ปรากฏในหน้าต่างการค้นหา
2. คลิก **Update & recovery** (อัปเดตและกู้คืนระบบ) จากนั้นคลิก **Check for updates** (ตรวจหาการอัปเดต)
3. ใช้งานการอัปเดตของ Windows เป็นประจำทุกเดือนหลังจากนี้

การปรับแต่งการแสดงผลของหน้าจอ

คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนอัตราการรีเฟรชหน้าจอ ความละเอียดหน้าจอ การตั้งค่าสี ขนาดตัวอักษร และการตั้งค่าการจัดการพลังงานได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูได้จากเอกสารคู่มือออนไลน์ที่ให้มาพร้อมกับยูทิลิตี้ของตัวควบคุมกราฟิก หรือเอกสารคู่มือที่ให้มาพร้อมกับจอภาพของคุณ

- ▲ คลิกขวาที่เดสก์ท็อปของ Windows จากนั้นคลิก **Personalize** (กำหนดค่าส่วนตัว) หรือ **Screen resolution** (ความละเอียดของหน้าจอ) เพื่อเปลี่ยนการตั้งค่าการแสดงผล

– หรือ –

คลิกไอคอน **Start** (เริ่ม) คลิก **Settings** (การตั้งค่า) และคลิก **Personalization** (การกำหนดค่าส่วนตัว)

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง ควรเริ่มจากการปิดซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเป็นอันดับแรก

- ▲ คลิกไอคอน **Start** (เริ่มต้น) แล้วคลิกไอคอน **Power** (พลังงาน) จากนั้นเลือก **Shut Down** (ปิดเครื่อง)

– หรือ –

จากแถบงาน ให้พิมพ์ settings (การตั้งค่า) เลือก **Settings** (การตั้งค่า) แล้วพิมพ์ shut (ปิด) จากนั้นคลิก **Turn off your PC** (ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์)

หากคุณพบกับปัญหาใดๆ

จะมีวิธีหลายๆ วิธีในการวินิจฉัยและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น HP มีเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาหลายประเภทที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะเพื่อให้คุณเลือกใช้ แต่แนะนำให้ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาตามลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากต้นเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาไล่ไปหาแนวทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

- การตรวจสอบด้วยสายตา
- รหัสไฟกระพริบหรือส่งเสียงบี๊ป
- เครื่องมือแก้ไขปัญหา HP Support Assistant
- HP PC Hardware Diagnostics
- HP Support (การสนับสนุน SMART)
- การกู้คืนระบบ
- การกู้คืนระบบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นหัวข้อนี้ตามลำดับจนกว่าปัญหาของคุณจะได้รับการแก้ไข คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังใน *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น) ได้ที่ <http://www.hp.com/support> เลือก **Find your product** (ค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ) จากนั้นป้อนหมายเลขรุ่นของคอมพิวเตอร์ แล้วคลิก **Search** (ค้นหา)

การตรวจสอบด้วยสายตา: ไม่บูต ไม่มีพลังงานไฟฟ้า ไม่มีวิดีโอ

- ⚠ **ข้อควรระวัง:** เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่ส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลาในการลดความเสี่ยงของความเสียหายต่อเมนบอร์ดหรือส่วนประกอบ ยกเลิกการเชื่อมต่อสายไฟจากแหล่งพลังงานก่อนเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อ:

- ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์และจอภาพต่อเข้ากับเต้ารับที่มีกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบสวิตช์เลือกกระดပ်แรงดันไฟฟ้า (เฉพาะบางรุ่น) ว่าอยู่ในตำแหน่งของระดับแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้องสำหรับพื้นที่ที่คุณอาศัยอยู่ (115V หรือ 230V)
- ตรวจสอบว่าได้เปิดคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิด/ปิดติดสว่าง)
- ตรวจสอบว่าได้เปิดจอภาพเรียบร้อยแล้ว (ไฟเปิดปิดจอภาพติดสว่าง)
- ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง
- หากระบบไม่บูต กดและค้างแป้นใดก็ได้ หากระบบส่งเสียงบี๊บ แสดงว่าเป็นพิมพ์กำลังทำงานตามปกติ
- ตรวจสอบว่าจุดเชื่อมต่อสายเคเบิลทั้งหมดไม่หลุดหลวมหรือเชื่อมต่อไม่ถูกต้อง
- เรียกใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการกดปุ่มใดก็ได้บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเพาเวอร์ หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในสถานะสลีปให้ปิดเครื่องโดยกดปุ่มเปิด/ปิดค้างไว้อย่างน้อย 4 วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเปิด/ปิดอีกครั้งเพื่อรีเซ็ตเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ หากระบบค้างไม่เปิดการทำงาน ให้ถอดปลั๊ก รอสักครู่ และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ต หากว่ามีกำหนดให้เครื่องรีเซ็ตโดยอัตโนมัติหลังจากไฟฟ้าดับในการตั้งค่าคอมพิวเตอร์ หากคอมพิวเตอร์ไม่รีเซ็ตให้กดปุ่มเปิด/ปิด
- กำหนดค่าคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งอุปกรณ์เสริมอื่นหรือบอร์ดต่อขยายที่ไม่ใช่แบบเสียบและเล่น
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ติดตั้งไดรเวอร์อุปกรณ์ทั้งหมดที่จำเป็นแล้ว ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
- กำจัดสื่อสำหรับบูตระบบทั้งหมด (ซีดี/ดีวีดี หรืออุปกรณ์ USB) ออกจากระบบก่อนเปิดเครื่อง
- หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบนั้นสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ
- หากระบบมีการติดตั้งแหล่งสัญญาณวิดีโอหลายแหล่ง (อะแดปเตอร์แบบฝัง PCI หรือ PCI-Express) (วิดีโอแบบฝังเฉพาะบางรุ่นเท่านั้น) และใช้เพียงจอภาพเพียงจอเดียว จอภาพจะต้องเชื่อมต่อกับพอร์ตจอภาพตามแหล่งภาพที่ได้ตั้งไว้เป็นแหล่งสัญญาณวิดีโอหลัก ขณะบูตเครื่อง พอร์ตวิดีโออื่นๆ จะถูกปิดการใช้งาน และหากจอภาพเชื่อมต่ออยู่กับพอร์ตเหล่านี้ จอภาพจะไม่สามารถทำงานได้ คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนแปลงแหล่งสัญญาณวิดีโอหลักใน Computer Setup (การติดตั้งคอมพิวเตอร์) ได้

รหัสไฟกะพริบหรือส่งเสียงบี๊บ: กำลังแปลความหมายของสัญญาณไฟและรหัสเสียงที่แผงการวินิจฉัยด้านหน้าของ POST

หากไฟด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์กะพริบหรือหากคุณได้ยินเสียงบี๊บ โปรดดูที่ *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (ภาษาอังกฤษเท่านั้น) สำหรับคำอธิบายและการดำเนินการที่แนะนำ

HP Support Assistant

HP Support Assistant เป็นโปรแกรมของ HP ที่ช่วยในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ และช่วยแก้ไขปัญหามานการอัปเดตและการปรับแต่งโดยอัตโนมัติ มีระบบวินิจฉัยข้อบกพร่องในตัว และแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ HP Support Assistant ถูกติดตั้งไว้ล่วงหน้าบนคอมพิวเตอร์ HP หรือ Compaq ทั้งหมดที่มาพร้อม Windows 10

หากต้องการเรียกใช้ HP Support Assistant ใน Windows 10 ให้พิมพ์ support (สนับสนุน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือกแอป **HP Support Assistant**

การใช้งาน การอัปเดต และการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณสามารถดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้ได้ผ่านการใช้งาน HP Support Assistant เม็ดเสร็จจากที่เดียว:

- ดูชื่อคอมพิวเตอร์ของคุณและข้อมูลจำเพาะของระบบในส่วนอื่นๆ
- ดูเอกสารคู่มือผู้ใช้
- เพิ่มอุปกรณ์หรือเครื่องพิมพ์ และเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าอื่นๆ ของระบบ
- ขอความช่วยเหลือและบริการสนับสนุนสำหรับรุ่นที่คุณระบุ
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ช่วยเหลือของ HP สำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ
- ส่งข้อผิดพลาดต่างๆ ของเครื่องพิมพ์เพื่อใช้งานกับคอมพิวเตอร์ของคุณ

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics

หาก HP Support Assistant ไม่สามารถตรวจพบปัญหาได้ ลองวิธีการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยฮาร์ดแวร์แบบ UEFI-based ที่ HP มีให้ในสินค้าทั้งหมด คุณสามารถใช้เครื่องมือนี้แม้ว่าคอมพิวเตอร์จะไม่บูตเครื่องและเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ เครื่องมือนี้ยังสามารถทำงานร่วมกับส่วนประกอบที่ไม่ได้วินิจฉัยใน HP Support Assistant ด้วย

ทำไมต้องเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

HP PC Hardware Diagnostics เพียงแค่ทำให้กระบวนการวินิจฉัยปัญหาฮาร์ดแวร์ง่ายขึ้นและกระตุ้นกระบวนการสนับสนุนเมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้น เครื่องมือจะประหยัดเวลาโดยการบ่งชี้ส่วนประกอบที่ต้องเปลี่ยน

- **Isolate true hardware failures** (การแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริง): การวินิจฉัยที่ทำงานนอกกระบวนการปฏิบัติการเพื่อให้สามารถแยกแยะการล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริงจากปัญหาที่อาจก่อให้เกิดขึ้นโดยระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบซอฟต์แวร์อื่นๆ
- **Failure ID** (รหัสข้อผิดพลาด): เมื่อพบการล้มเหลวที่ต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ จะมีการสร้างรหัสข้อผิดพลาด 24-หลักขึ้น รหัสสั้นจะมีไว้ให้ตัวแทนที่รับโทรศัพท์ ผู้ที่จะกำหนดเวลาการสนับสนุนหรือให้ชิ้นส่วนเปลี่ยน

วิธีเข้าถึงและเรียกใช้ HP PC Hardware Diagnostics

คุณสามารถทำการวินิจฉัยจากหนึ่งในสถานที่ดังต่อไปนี้ ขึ้นอยู่กับค่ากำหนดที่คุณต้องการและสถานะของคอมพิวเตอร์

1. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และกด **Esc** ซ้ำๆจนเมนู BIOS ปรากฏให้เห็น
2. กด **F2** หรือเลือก **Diagnostics (F2)** (การวินิจฉัย)

การกด **F2** จะส่งสัญญาณให้ระบบค้นหาการวินิจฉัยในขั้นตอนดังต่อไปนี้:

- a. ไดรฟ์ USB ที่เชื่อมต่อไว้ (เพื่อดาวน์โหลดเครื่องมือวินิจฉัยไปที่ไดรฟ์ USB ดูคำแนะนำใน [กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB ในหน้า 17](#))
- b. ฮาร์ดไดรฟ์
- c. ชุดวินิจฉัยหลักใน BIOS (สำหรับใช้กับหน่วยความจำและฮาร์ดไดรฟ์) ที่ใช้งานได้เฉพาะเมื่อตรวจไม่พบเวอร์ชันของ USB หรือฮาร์ดไดรฟ์

กำลังดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ไปที่อุปกรณ์ USB

 **หมายเหตุ:** คำแนะนำสำหรับการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) มีเฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น

มีสองตัวเลือกสำหรับการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ลงในอุปกรณ์ USB

ตัวเลือกที่ 1: หน้าหลักของ HP PC Diagnostics—ให้เข้าถึง UEFI เวอร์ชันล่าสุด

1. ไปที่ <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>
2. จากหัวข้อ **HP PC Hardware Diagnostics** ให้คลิกที่ลิงก์ **Download** (ดาวน์โหลด) และเลือก **Run** (เรียกใช้งาน)

ตัวเลือกที่ 2: หน้าการให้ความช่วยเหลือและไดรเวอร์—จัดเตรียมสื่อดาวน์โหลดต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รุ่นล่าสุดและรุ่นก่อนหน้า

1. ไปที่ <http://www.hp.com>
2. ชี้ไปที่ **บริการช่วยเหลือ** ซึ่งอยู่ที่ด้านบนของหน้า แล้วคลิก **ดาวน์โหลดไดรเวอร์**
3. ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์ในช่องข้อความ แล้วคลิก **ไป**
– หรือ –
คลิก **ค้นหาตอนนี้** เพื่อให้ HP ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ
4. เลือกรุ่นของคอมพิวเตอร์ของคุณ แล้วเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
5. จากหัวข้อ **วินิจฉัยปัญหา** คลิก **ระบบรองรับ HP UEFI**
– หรือ –
คลิก **ดาวน์โหลด** จากนั้นเลือก **เรียกใช้**

ก่อนการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน

⚠ คำเตือน! เมื่อเชื่อมต่อแหล่งพลังงาน AC กับเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีแรงดันไฟฟ้าที่ส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวที่ร้อน คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ถอดสายไฟจากเต้าเสียบบนผนังแล้วและปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นลงก่อนที่คุณจะสัมผัสพวกมัน

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้ลองใช้วิธีแก้ไขตามที่ได้ระบุไว้ในส่วนที่แล้วและที่สรุปไว้ดังต่อไปนี้เพื่อแยกปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการสนับสนุนด้านเทคนิค

- ตรวจสอบไฟ LED ที่ด้านหน้าของคอมพิวเตอร์เพื่อดูว่าไฟกะพริบอยู่และฟังเสียงบี๊ปที่ดังออกมาเป็นชุดจากคอมพิวเตอร์ไฟกะพริบ และ/หรือ เสียงบี๊ป เป็นรหัสข้อผิดพลาดซึ่งช่วยให้คุณวินิจฉัยปัญหาได้ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (เฉพาะภาษาอังกฤษ)
 - หากหน้าจอว่างเปล่าให้เชื่อมต่อจอภาพเข้ากับพอร์ตวีดีโออื่น (หากมี) หรือลองเปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณมั่นใจว่าใช้งานได้ตามปกติ
 - หากคุณกำลังทำงานบนเครือข่าย:
 - ใช้สายเคเบิลเครือข่ายที่ไม่ซ้ำกันเพื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของคุณไปที่เครือข่าย
 - เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งกับสายเคเบิลอีกเส้นไปที่เครือข่าย
- หากปัญหาของคุณไม่ได้รับการแก้ไข แจ็คเครือข่ายบนคอมพิวเตอร์หรือแจ็คเครือข่ายบนฝาผนังของคุณอาจจะชำรุด
- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอดฮาร์ดแวร์ออก
 - หากคุณเพิ่งติดตั้งฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอนการติดตั้งของฮาร์ดแวร์
 - สำหรับการสนับสนุนทางเทคนิคแบบครอบคลุมนี้เรามีให้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>


- หากคอมพิวเตอร์เปิดเครื่องได้แต่ไม่สามารถบูตระบบปฏิบัติการได้ คุณอาจจะสามารถเปิดใช้งานยูทิลิตี้วินิจฉัย “ก่อนบูต” จาก HP PC Hardware Diagnostics. อ้างอิง [การใช้ HP PC Hardware Diagnostics ในหน้า 4](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- หากคอมพิวเตอร์กำลังบูตเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ โปรดใช้หนึ่งในเครื่องมือต่อไปนี้เพื่อจัดการ ซึ่งจะช่วยให้การวินิจฉัยแก้ปัญหาด้วยตนเองและมีคุณสมบัติการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ด้วย (หากกำลังเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต)
 - หากคุณมี HP Support Assistant ก็สามารถเรียกใช้ได้จากหน้าจอเริ่มต้นโดยการคลิกที่แอป **HP Support Assistant** แล้วคลิก **My computer** (คอมพิวเตอร์ของฉัน) จากนั้นคลิก **Diagnostics** (การวินิจฉัย)
 - หากคุณไม่ได้ติดตั้ง HP Support Assistant ให้เข้าสู่ HP Instant Support Professional Edition ได้ที่ <http://www.hp.com/go/ispe>

คุณยังสามารถเข้าใช้งาน Business Support Center (ศูนย์สนับสนุนทางธุรกิจ หรือ BSC) ได้ที่ <http://www.hp.com/go/bizsupport> เพื่อดูข้อมูลสนับสนุนออนไลน์ ชอพต์แวร์และไดรเวอร์ล่าสุด การแจ้งเตือนล่วงหน้า และการเข้าถึงชุมชนผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญของ HP ทั่วโลก

สำหรับการสนับสนุนทางเทคนิคแบบครบครันนั้น ให้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>

หากคุณจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปเพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- ก่อนการโทรเพื่อขอรับความช่วยเหลือ:
 - ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกมาก่อน
 - ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกมาก่อน
 - จดหมายเลขที่ระบุผลิตภัณฑ์ หมายเลขที่ผลิตผลิตภัณฑ์ของคอมพิวเตอร์และจอภาพ และรหัสข้อผิดพลาดที่ได้รับจากการวินิจฉัย (หากมี)
- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรติดต่อ
- เวลาที่ใช้แก้ปัญหาร่วมกับช่างเทคนิค

 **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขายและการรับประกัน (HP Care Pack) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตในพื้นที่ของคุณ

การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืนระบบใน Windows 10

เนื้อหาในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ต่อไปนี้ ข้อมูลในหัวข้อนี้เป็นกระบวนการมาตรฐานสำหรับใช้กับผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่

- การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล
- การคืนค่าและการกู้คืนระบบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่บริการช่วยเหลือและวิธีใช้

- ▲ พิมพ์ help (ช่วยเหลือ) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก **Help and Support** (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้)

การสร้างสื่อการกู้คืนและการสำรองข้อมูล

วิธีการสร้างสื่อกู้คืนระบบและสำรองข้อมูลดังต่อไปนี้ สามารถใช้ได้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์บางรุ่นเท่านั้น โปรดเลือกวิธีการที่เหมาะสมตามรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ

- ใช้ HP Recovery Manager หลังจากตั้งค่าคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว เพื่อสร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP ขั้นตอนนี้เป็น การสร้างข้อมูลสำรองสำหรับพาร์ติชัน HP Recovery บนคอมพิวเตอร์ ข้อมูลสำรองสามารถใช้ในการติดตั้งระบบปฏิบัติการ ดั้งเดิมใหม่อีกครั้งในกรณีที่ฮาร์ดไดรฟ์เสียหายหรือมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างสื่อการกู้คืน โปรด ดู [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\)](#) ในหน้า 31 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือกการกู้คืนที่ใช้ได้ สำหรับสื่อการกู้คืน โปรดดู [สิ่งที่ควรทราบก่อนเริ่มต้นใช้งาน](#) ในหน้า 33
- ใช้เครื่องมือ Windows ในการสร้างจุดคืนค่าระบบ (system restore points) และสร้างการสำรองข้อมูลส่วนตัว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การใช้เครื่องมือ Windows](#) ในหน้า 33

 **หมายเหตุ:** Microsoft System Restore จะปิดการทำงานเป็นค่าเริ่มต้น หากอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมีขนาดไม่เกิน 32 กิกะไบต์

การสร้างสื่อ HP Recovery (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

หากเป็นไปได้ ควรตรวจสอบว่ามีพาร์ติชัน Windows และ HP Recovery อยู่แล้วหรือไม่ จากเมนู Start (เริ่มต้น) ให้เลือก **File Explorer**

- หากไม่ปรากฏพาร์ติชัน Windows และพาร์ติชัน Recovery บนคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดขอรับสื่อการกู้คืนระบบสำหรับ เครื่องมือของคุณได้จากฝ่ายบริการลูกค้า โปรดดูเอกสารหมายเลขโทรศัพท์ทั่วโลกที่ [http://www.hp.com/support](#) ให้มาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ คุณยังสามารถ ค้นหาข้อมูลติดต่อได้จากเว็บไซต์ของ HP ไปที่ <http://www.hp.com/support> แล้วเลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

คุณสามารถใช้เครื่องมือ Windows ในการสร้างจุดคืนค่าระบบ และสร้างการสำรองข้อมูลส่วนตัวได้ โปรดดูที่ [การใช้ เครื่องมือ Windows](#) ในหน้า 33

- หากไม่ปรากฏพาร์ติชัน Windows และพาร์ติชัน Recovery บนคอมพิวเตอร์ของคุณ คุณสามารถใช้ HP Recovery Manager เพื่อสร้างสื่อการกู้คืนหลังจากคุณตั้งค่าคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว สื่อ HP Recovery ช่วยในการดำเนินการกู้คืน ระบบหากฮาร์ดไดรฟ์เสียหาย การกู้คืนระบบเป็นการติดตั้งระบบปฏิบัติการดั้งเดิมและโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมาจาก โรงงานอีกครั้ง แล้วกำหนดค่าให้กับโปรแกรมเหล่านั้น สื่อ HP Recovery ยังสามารถใช้ ในการปรับแต่งระบบหรือช่วยในการ คืนค่าข้อมูลจำลองจากโรงงาน (factory image) ในกรณีที่เปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ได้ด้วย
 - คุณสามารถสร้างสื่อกู้คืนข้อมูลได้เพียงชุดเดียวเท่านั้น จัดการกับเครื่องมือการกู้คืนเหล่านี้ด้วยความระมัดระวังและ เก็บไว้ในที่ปลอดภัย
 - HP Recovery Manager จะตรวจสอบคอมพิวเตอร์ และคำนวณความจุในการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องใช้สำหรับสื่อตั้ง กล่าว
 - หากต้องการสร้างแผ่นดิสก์กู้คืนระบบ คอมพิวเตอร์ของคุณต้องมีไดรฟ์แบบออปติคัลที่สามารถเขียนแผ่น DVD และจะต้องใช้เฉพาะแผ่น DVD-R, DVD+R, DVD-R DL หรือ DVD+R DL คุณภาพสูงเท่านั้น อย่านำใช้แผ่นดิสก์แบบ เขียนซ้ำได้ เช่น แผ่น CD±RW, DVD±RW, DVD±RW แบบดับเบิลเลเยอร์ หรือ BD-RE (Blu-ray แบบเขียนซ้ำได้) เนื่องจากแผ่นดังกล่าวไม่สามารถใช้ ได้กับซอฟต์แวร์ HP Recovery Manager หรือคุณอาจใช้แฟลชไดรฟ์ USB คุณภาพสูงแทนก็ได้
 - หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่มีไดรฟ์ออปติคัลในตัวที่สามารถเขียน DVD ได้ แต่คุณต้องการสร้าง DVD สำหรับสื่อ กู้คืนระบบ คุณสามารถใช้ ไดรฟ์ออปติคัลเสริมแบบภายนอก (ชื่อแยกต่างหาก) เพื่อสร้างแผ่นดิสก์กู้คืนระบบได้ หาก คุณใช้ ไดรฟ์ออปติคัลภายนอก โปรดเชื่อมต่อโดยตรงกับพอร์ต USB บนคอมพิวเตอร์ไม่สามารถเชื่อมต่อไดรฟ์เข้ากับ พอร์ต USB บนอุปกรณ์ภายนอก เช่น ฮับ USB ได้ หากคุณไม่สามารถสร้างสื่อ DVD ได้ด้วยตนเอง ก็สามารถขอรับ แผ่นดิสก์กู้คืนระบบสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณได้จาก HP โปรดดูเอกสารหมายเลขโทรศัพท์ทั่วโลกที่ [http://www.hp.com/support](#) แล้ว เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ
 - ตรวจสอบว่าคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับแหล่งจ่ายไฟ AC ก่อนที่คุณจะเริ่มสร้างสื่อกู้คืนระบบ

- กระบวนการสร้างสื่อกู้คืนระบบอาจใช้เวลาหนึ่งชั่วโมงหรือมากกว่า
- หากจำเป็น คุณสามารถออกจากโปรแกรมก่อนการสร้างดีวีดีสื่อกู้คืนระบบทั้งหมดเสร็จสิ้น โดย HP Recovery Manager จะเขียนดีวีดีแผ่นปัจจุบันให้แล้วเสร็จ จากนั้นในครั้งต่อไปที่คุณเปิดใช้ HP Recovery Manager คุณจะได้รับการแจ้งเตือนให้ดำเนินการต่อ

การสร้างสื่อ HP Recovery:

1. พิมพ์ `recovery` (กู้คืน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก **HP Recovery Manager**
2. หากมีการแจ้งเตือนให้คลิก **Yes** (ใช่) เพื่ออนุญาตให้โปรแกรมทำงานต่อ
3. เลือก **Create recovery media** (สร้างสื่อกู้คืนระบบ) จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

หากจำเป็นต้องกู้คืนระบบ โปรดดู [การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Manager ในหน้า 33](#)

การใช้เครื่องมือ Windows

คุณสามารถสร้างสื่อกู้คืนระบบ จุดคืนค่าระบบ (system restore points) และสร้างการสำรองข้อมูลส่วนตัวได้โดยใช้เครื่องมือ Windows


 **หมายเหตุ:** Microsoft System Restore จะปิดการทำงานเป็นค่าเริ่มต้น หากอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมีขนาดไม่เกิน 32 กิกะไบต์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและขั้นตอนต่างๆ โปรดดูที่บริการช่วยเหลือและวิธีใช้

- ▲ พิมพ์ help (ช่วยเหลือ) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก Help and Support (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้)

การคืนค่าและการกู้คืน

มีทางเลือกในการกู้คืนระบบอยู่หลายวิธี โปรดเลือกวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์และระดับความเชี่ยวชาญของคุณมากที่สุด:

 **สิ่งสำคัญ:** ทั้งนี้วิธีการทั้งหมดอาจใช้ ไม่ได้กับผลิตภัณฑ์ทุกรุ่น


- Windows มีตัวเลือกต่างๆ สำหรับการกู้คืนระบบจากการสำรองข้อมูล การรีเฟรชคอมพิวเตอร์ใหม่ และการรีเซ็ตค่าคอมพิวเตอร์ให้กลับคืนสถานะเดิม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบริการช่วยเหลือและวิธีใช้
 - ▲ พิมพ์ help (ช่วยเหลือ) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก **Help and Support** (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้)
- หากจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาด้วยโปรแกรมหรือไดรเวอร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้า โปรดใช้ตัวเลือก Reinstall drivers and/or applications (ติดตั้งไดรเวอร์และ/หรือโปรแกรมใหม่) ของ HP Recovery Manager เพื่อติดตั้งโปรแกรมหรือไดรเวอร์แต่ละรายการใหม่อีกครั้ง
 - ▲ ให้พิมพ์ recovery (การกู้คืน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก **HP Recovery Manager** แล้วเลือก **Reinstall drivers and/or applications** (ติดตั้งไดรเวอร์และ/หรือโปรแกรมใหม่) จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ
- หากต้องการกู้คืนพาร์ติชัน Windows ให้เป็นข้อมูลเดิมจากโรงงาน คุณสามารถเลือกตัวเลือกการกู้คืนระบบ จากพาร์ติชัน HP Recovery (มีเฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) หรือใช้สื่อ HP Recovery สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Manager ในหน้า 33](#) หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบเอาไว้ โปรดดูที่ [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 31](#)
- หากคุณต้องการกู้คืนพาร์ติชันดั้งเดิมจากโรงงานของคอมพิวเตอร์และเนื้อหา หรือหากคุณเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ คุณสามารถใช้ตัวเลือก Factory Reset (การรีเซ็ตเป็นค่าดั้งเดิม) ของสื่อการกู้คืนของ HP ได้ ทั้งนี้สามารถใช้งานได้กับบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Manager ในหน้า 33](#)
- หากคุณต้องการลบพาร์ติชันการกู้คืนระบบออกไป เพื่อเพิ่มพื้นที่ว่างบนฮาร์ดไดรฟ์ โปรดใช้ HP Recovery Manager เพื่อเลือก Remove Recovery Partition (ลบพาร์ติชันการคืนค่าระบบ) ทั้งนี้สามารถใช้งานได้กับบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การลบพาร์ติชัน HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 35](#)

การกู้คืนระบบโดยใช้ HP Recovery Manager


ซอฟต์แวร์ HP Recovery Manager ช่วยให้คุณสามารถกู้ระบบคอมพิวเตอร์ให้กลับเป็นสถานะจากโรงงานได้ โดยใช้สื่อบันทึกข้อมูล HP Recovery ที่คุณจัดทำไว้ หรือที่คุณได้รับจาก HP หรือโดยใช้พาร์ติชัน HP Recovery (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบเอาไว้ โปรดดูที่ [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 31](#)

สิ่งที่คุณควรทราบก่อนเริ่มต้นใช้งาน


- HP Recovery Manager จะกู้คืนเฉพาะซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมาจากโรงงาน สำหรับซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ให้มาพร้อมกับคอมพิวเตอร์นี้ คุณต้องดาวน์โหลดซอฟต์แวร์จากเว็บไซต์ของผู้ผลิต หรือติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่อีกครั้งจากสื่อที่ผู้ผลิตให้มา

 **สิ่งสำคัญ:** การกู้คืนระบบด้วย HP Recovery Manager ควรเป็นทางเลือกสุดท้ายในการแก้ไขปัญหาของคอมพิวเตอร์

- ทั้งนี้หากฮาร์ดไดรฟ์ของคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ คุณต้องใช้สื่อ HP Recovery เพื่อจัดการกับปัญหา หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบเอาไว้ โปรดดูที่ [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 31](#)
- หากต้องการใช้ตัวเลือก Factory Reset (รีเซ็ตเป็นค่าดั้งเดิม) (มีเฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) คุณจะต้องใช้สื่อ HP Recovery เพื่อดำเนินการ หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบเอาไว้ โปรดดูที่ [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 31](#)
- หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่อนุญาตให้สร้างสื่อ HP Recovery หรือสื่อ HP Recovery ไม่ทำงาน คุณสามารถขอรับสื่อกู้คืนระบบสำหรับเครื่องของคุณจากฝ่ายบริการลูกค้า โปรดดูเอกสารหมายเลขโทรศัพท์ทั่วโลกที่นำมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ คุณยังสามารถค้นหาข้อมูลติดต่อได้จากเว็บไซต์ของ HP ไปที่ <http://www.hp.com/support> แล้วเลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

 **สิ่งสำคัญ:** HP Recovery Manager จะไม่สำรองข้อมูลส่วนตัวของคุณโดยอัตโนมัติ ก่อนเริ่มการกู้คืนระบบ โปรดสำรองข้อมูลส่วนตัวที่คุณต้องการใช้เอาไว้

ในการใช้สื่อ HP Recovery คุณสามารถเลือกตัวเลือกในการกู้คืนข้อมูลได้ดังต่อไปนี้:

 **หมายเหตุ:** ทั้งนี้จะแสดงเฉพาะตัวเลือกที่ใช้ได้กับคอมพิวเตอร์ของคุณเท่านั้นเมื่อคุณกระบวนการกู้คืนระบบ

- System Recovery (การกู้คืนระบบ)—ติดตั้งระบบปฏิบัติการเดิมนิยามแล้วกำหนดค่าโปรแกรมที่ได้รับการติดตั้งมาจากโรงงาน
- Factory Reset (รีเซ็ตเป็นค่าดั้งเดิม)—คืนค่าคอมพิวเตอร์ให้กลับสู่สถานะดั้งเดิมจากโรงงานด้วยการลบข้อมูลทั้งหมดออกจากฮาร์ดไดรฟ์และสร้างพาร์ติชันขึ้นใหม่ จากนั้นจึงติดตั้งระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมาจากโรงงานใหม่อีกครั้ง พาร์ติชัน HP Recovery (มีเฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ช่วยในการกู้คืนระบบเท่านั้น

การใช้พาร์ติชัน HP Recovery (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

พาร์ติชัน HP Recovery ช่วยในการกู้คืนระบบโดยไม่ต้องใช้ดิสก์กู้คืนระบบหรือแฟลชไดรฟ์ USB สำหรับกู้คืนระบบ การกู้คืนระบบในรูปแบบนี้จะใช้ได้ต่อเมื่อฮาร์ดไดรฟ์ยังทำงานอยู่เท่านั้น

วิธีการใช้งาน HP Recovery Manager จากพาร์ติชัน HP Recovery:

1. พิมพ์ `recovery` (กู้คืน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน แล้วเลือก **Recovery Manager** จากนั้นเลือก **HP Recovery Environment**
- หรือ -
กด **f11** ขณะคอมพิวเตอร์กำลังบูตเครื่อง หรือกด **f11** ค้างไว้ขณะที่คุณกดปุ่มเปิด/ปิด
2. เลือก **Troubleshoot** (แก้ไขปัญหา) จากเมนูตัวเลือกการบูต
3. เลือก **Recovery Manager** (ตัวจัดการกู้คืน) แล้วเลือก **System Recovery** (การกู้คืนระบบ) จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การใช้สื่อ HP Recovery ในการกู้คืนระบบ

คุณสามารถใช้สื่อ HP Recovery เพื่อกู้คืนระบบเดิมได้โดยสามารถใช้วิธีนี้ได้หากระบบของคุณไม่มีพาร์ติชัน HP Recovery หรือเมื่อฮาร์ดไดรฟ์ทำงานผิดปกติ

1. หากเป็นไปได้ ให้สำรองไฟล์ส่วนบุคคลทั้งหมดไว้
2. ใส่อุปกรณ์ที่ HP Recovery และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

 **หมายเหตุ:** หากคอมพิวเตอร์ไม่เริ่มการทำงานใหม่โดยอัตโนมัติใน HP Recovery Manager ให้เปลี่ยนแปลงลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์โปรดดู [การเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์ในหน้า 35](#)

3. ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์

หากคอมพิวเตอร์ไม่รีสตาร์ทเข้าสู่ HP Recovery Manager คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นลำดับของอุปกรณ์ที่แสดงอยู่ใน BIOS ซึ่งคอมพิวเตอร์ใช้เป็นข้อมูลในการเริ่มต้นระบบ โดยคุณสามารถเปลี่ยนไปเลือกไดรฟ์แบบฮาร์ดดิสก์หรือแฟลชไดรฟ์ USB ได้


วิธีการเปลี่ยนลำดับการบูต:

1. ใส่อุปกรณ์ HP Recovery
2. การเข้าถึง BIOS:
รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ กด **esc** อย่างรวดเร็ว และกด **f9** เพื่อแสดงตัวเลือกการบูตเริ่มต้นระบบ
3. เลือกไดรฟ์แบบฮาร์ดดิสก์หรือแฟลชไดรฟ์ USB ที่คุณต้องการใช้เพื่อบูตเครื่อง
4. ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การลบพาร์ติชัน HP Recovery (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

ซอฟต์แวร์ HP Recovery Manager ช่วยให้คุณสามารถลบพาร์ติชัน HP Recovery ออกไปได้ เพื่อเพิ่มพื้นที่ว่างในฮาร์ดไดรฟ์

 **สิ่งสำคัญ:** หลังจากลบพาร์ติชัน HP Recovery ออกไปแล้ว คุณจะไม่สามารถดำเนินการกู้คืนระบบ หรือสร้างสื่อการกู้คืนของ HP จากพาร์ติชัน HP Recovery ได้อีกต่อไป ดังนั้นก่อนลบพาร์ติชัน Recovery ควรจัดทำสื่อ HP Recovery ไว้ก่อนล่วงหน้า; โปรดดู [การสร้างสื่อ HP Recovery \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 31](#)

 **หมายเหตุ:** ตัวเลือกการลบพาร์ติชันการกู้คืน มีให้ใช้งานเฉพาะบนผลิตภัณฑ์ที่รองรับฟังก์ชันนี้เท่านั้น

โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้เพื่อลบพาร์ติชัน HP Recovery:

1. พิมพ์ `recovery` (กู้คืน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือก **HP Recovery Manager**
2. เลือก **Remove Recovery Partition** (ลบพาร์ติชันการกู้คืน) และปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

4 กำลังค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม



หมายเหตุ: สำเนาฉบับพิมพ์ต่อไปนี้บางฉบับหรือทั้งหมดมีให้บริการแล้วในฮาร์ดไดรฟ์ของคอมพิวเตอร์

- *Getting Started* (เริ่มต้นใช้งาน)—จะช่วยให้คุณเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ และตั้งค่าซอฟต์แวร์ที่มาจากรองาน นอกจากนี้ ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในกรณีที่คุณประสบปัญหาช่วงการเริ่มต้นระบบครั้งแรก
- *Hardware Reference Guide* (คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์)—ให้ภาพรวมเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งคำแนะนำสำหรับการอัปเดตคอมพิวเตอร์ชุดนี้ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับแบตเตอรี่ RTC หน่วยความจำ และแหล่งพลังงาน
- *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (เป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น)—ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการถอดและใส่ชิ้นส่วน การแก้ไขปัญหา การจัดการเดสก์ท็อป ยุทิลิตี้การตั้งค่า ความปลอดภัย การดูแลรักษาอุปกรณ์ การกำหนดพินเชื่อมต่อ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจาก POST ไฟล์สัญญาณและรหัสข้อผิดพลาดสำหรับการวินิจฉัย
- *Regulatory, Safety and Environmental Notices* (ประกาศระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)—ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและระเบียบข้อบังคับที่ตรวจสอบเพื่อความแน่ใจว่ามี การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสหรัฐอเมริกา แคนาดา และระเบียบข้อบังคับนานาชาติหลายประการ

การใช้งานคู่มือผู้ใช้ (ระบบปฏิบัติการ Windows 7)

- ▲ คลิกที่ **Start** (เริ่ม) > **All Programs** (โปรแกรมทั้งหมด) > **HP Help and Support** (บริการช่วยเหลือและวิธีใช้ของ HP) > **HP Documentation** (เอกสารคู่มือของ HP)

การใช้งานคู่มือผู้ใช้ (ระบบปฏิบัติการ Windows 8)

1. จากหน้าจอเริ่มต้น ให้พิมพ์ support (สนับสนุน) จากนั้นเลือกแอป **HP Support Assistant**
2. เลือก **My PC** (พีซีของฉัน) จากนั้นเลือก **User Guides** (คู่มือผู้ใช้)

การใช้งานคู่มือผู้ใช้ (ระบบปฏิบัติการ Windows 10)

1. พิมพ์ support (สนับสนุน) ในกล่องค้นหาบนแถบงาน จากนั้นเลือกแอป **HP Support Assistant**
2. เลือก **My PC** (พีซีของฉัน) แล้วเลือกแท็บ **Specifications** (ข้อมูลจำเพาะ) แล้วเลือก **User Guides** (คู่มือผู้ใช้)

การใช้งานคู่มือผู้ใช้ (ระบบปฏิบัติการ Linux)


คลิกสองครั้งที่ไอคอน **HP User Manuals** (คู่มือผู้ใช้ของ HP) บนเดสก์ท็อป เลือกไฟล์เดอร์สำหรับภาษาของคุณ เลือกคู่มือที่คุณต้องการเปิดใช้งาน

5 ความสะดวกในการใช้งาน

HP ได้ออกแบบ ผลิต ตลอดจนทำตลาดผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งทุกคนรวมทั้งผู้พิการสามารถใช้ได้ ไม่ว่าจะเป็นแบบสแตนด์อะโลน หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีความเหมาะสม


รองรับเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก

ผลิตภัณฑ์ของ HP สนับสนุนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกบนระบบปฏิบัติการที่มีความหลากหลาย และคุณสามารถกำหนดค่าให้ใช้งานร่วมกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมได้ ใช้คุณสมบัติการค้นหาซึ่งอยู่บนอุปกรณ์ของคุณเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติของสิ่งอำนวยความสะดวก

 **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะที่มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า สำหรับสินค้านั้นๆ

การติดต่อฝ่ายสนับสนุน

เราได้ทำการปรับแต่งระบบการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอ และยินดีรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือต้องการแจ้งเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความสะดวกในการใช้งานที่เป็นประโยชน์แก่คุณ โปรดติดต่อเราที่ (888) 259-5707 วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 6:00 น. ถึง 21:00 น. ตามเวลาเมาน์เทนไทม์ในอเมริกาเหนือ หากคุณพิการทางหูหรือมีปัญหาทางการได้ยิน และใช้ TRS/VRS/WebCapTel โปรดติดต่อเราหากคุณต้องการความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค หรือมีคำถามเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งาน โดยโทร (877) 656-7058 จันทร์ถึงศุกร์ เวลา 6:00 น. ถึง 21:00 น. ตามเวลาเมาน์เทนไทม์ในอเมริกาเหนือ

 **หมายเหตุ:** การให้ความช่วยเหลือจะให้บริการเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น