



การเริ่มต้นใช้งาน

HP Elite Slice

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P.

Windows เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporation ในสหรัฐอเมริกาและ/หรือในประเทศอื่นๆ

ข้อมูลที่ระบุไว้ในที่นี่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้การรับประกันสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการของ HP ได้ระบุไว้ในข้อกำหนดการรับประกันโดยชัดแจ้งอันให้ไว้พร้อมกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวเท่านั้น โดยข้อความในที่นี่จะไม่มีผลเป็นการรับประกันเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น และ HP จะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูลด้านเทคนิคหรือเนื้อหาของเอกสารนี้

พิมพ์ครั้งที่สอง: กรกฎาคม 2018

พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง: มิถุนายน 2016

หมายเลขภาคผนวกของเอกสาร: 904511-282

ประกาศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

คู่มือผู้ใช้ฉบับนี้อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปที่มีอยู่ในรุ่นส่วนใหญ่ของคอมพิวเตอร์ โดยคุณลักษณะบางอย่างอาจไม่สามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณสมบัตินี้บางอย่างอาจไม่มีให้บริการใน Windows ทุกรุ่นหรือทุกเวอร์ชัน ทั้งนี้ตัวเครื่องอาจจำเป็นต้องอัปเดตและ/หรือซื้อฮาร์ดแวร์ ไดรฟ์เวอร์ ซอฟต์แวร์ หรืออัปเดต BIOS เพิ่มเติม เพื่อให้ใช้งาน Windows ได้อย่างถูกต้อง ประโยชน์สูงสุดโดย Windows 10 จะเปิดการตั้งค่าให้มีการอัปเดตโดยอัตโนมัติอยู่เสมอ และอาจมีการคิดค่าธรรมเนียมจาก ISP รวมถึงอาจมีข้อกำหนดอื่นๆ เพิ่มเติมสำหรับการอัปเดต โปรดอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.microsoft.com>




หากต้องการอ่านคู่มือการใช้งานฉบับล่าสุด โปรดไปที่ <http://www.hp.com/support> แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นเลือก **User Guides** (คู่มือผู้ใช้)

ข้อกำหนดซอฟต์แวร์

การติดตั้ง ดัดลอก ดาวน์โหลด หรือใช้งานผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ใดๆ ที่ติดตั้งไว้เรียบร้อยแล้วในคอมพิวเตอร์เครื่องนี้ แสดงว่าคุณตกลงที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงการอนุญาตใช้งานสำหรับผู้ผู้ใช้ (EULA) ของ HP หากคุณไม่ยอมรับข้อกำหนดใบอนุญาตใช้งานเหล่านี้ วิธีแก้ไขเพียงอย่างเดียวที่คุณจะทำได้ คือ การส่งคืนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ยังไม่ได้ใช้ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ภายใน 14 วัน เพื่อขอคืนเงินเต็มจำนวนโดยจะต้องเป็นไปตามนโยบายการคืนเงินของผู้จำหน่าย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมใดๆ หรือคำขอให้ทำการคืนเงินตามราคาคอมพิวเตอร์ทั้งหมด โปรดติดต่อผู้จำหน่าย

เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้


-  **คำเตือน!** ข้อความที่เริ่มต้นด้วยสัญลักษณ์ลักษณะนี้ แสดงถึงโอกาสอันอาจเกิดอันตรายต่อร่างกายหรือชีวิตของผู้ใช้หากมิได้ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด
 -  **ข้อควรระวัง:** ข้อความที่เริ่มต้นด้วยสัญลักษณ์ลักษณะนี้ แสดงถึงโอกาสอันอาจเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์หรือการสูญหายของข้อมูล หากมิได้ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด
 -  **หมายเหตุ:** ข้อความที่เริ่มต้นด้วยสัญลักษณ์ลักษณะนี้ หมายถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญ
-

สารบัญ


การเริ่มต้นใช้งาน	1
การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์	1
การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows	1
การดาวน์โหลดชุดอัปเดตของ Windows	1
การปรับแต่งการแสดงผลของจอภาพ	2
การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์	2
การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม	2
การตั้งค่า BIOS ที่สำคัญ	2
หากคุณพบกับปัญหาใดๆ	3
การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3
การตรวจสอบด้วยสายตา: บุตเครื่องไม่ขึ้น ไม่จ่ายไฟฟ้า ไม่มีภาพ	3
รหัสไฟกะพริบหรือเสียงเตือน: การแปลความหมายของ LED บนแผงด้านหลังและรหัสเสียง สำหรับการวินิจฉัยขั้นตอน POST	4
การใช้ HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows)	4
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows)	5
การใช้ HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI)	5
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) ลงในอุปกรณ์ USB	6
ก่อนการติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้า	6
การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืนใน Windows 10	7
การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล	8
การใช้เครื่องมือ Windows	8
การคืนค่าและการกู้คืน	8

การเริ่มต้นใช้งาน

การเปิดใช้งานและปรับแต่งซอฟต์แวร์

 **หมายเหตุ:** คอมพิวเตอร์บางผลิตภัณฑ์อาจไม่บูตเข้าสู่ Windows 10 ดังนั้นคุณจึงต้องออกจากระบบปฏิบัติการที่ใช้อยู่ปัจจุบันก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู <https://docs.microsoft.com/en-us/skypeforbusiness/manage/skype-room-systems-v2/room-systems-v2-operations#AdminMode>


สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสามารถค้นหาได้จากบริการช่วยเหลือออนไลน์ หลังจากที่คุณเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการแล้ว

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

การเปิดใช้งานระบบปฏิบัติการ Windows

เมื่อคุณเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในครั้งแรก ระบบปฏิบัติการจะถูกติดตั้งและเปิดใช้งานโดยอัตโนมัติ กระบวนการนี้ใช้เวลาประมาณ 5 ถึง 10 วินาที กรุณาอ่านและปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนจอภาพอย่างรอบคอบเพื่อเปิดใช้งานให้เสร็จสมบูรณ์

เราแนะนำให้คุณลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP ขณะการดำเนินการติดตั้งระบบ เพื่อให้คุณได้รับการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่สำคัญ ได้รับความช่วยเหลือมีข้อสงสัย และลงทะเบียนเพื่อรับข้อเสนอพิเศษ คุณยังสามารถลงทะเบียนคอมพิวเตอร์ของคุณกับ HP โดยใช้แอป **Register with HP** (การลงทะเบียนกับ HP) บนหน้าจอเริ่มต้นได้ด้วย

 **ข้อควรระวัง:** หลังจากกระบวนการเปิดใช้งานเริ่มต้นขึ้น อย่าปิดเครื่องคอมพิวเตอร์จนกว่ากระบวนการนี้จะเสร็จสมบูรณ์ การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ในระหว่างกระบวนการเปิดใช้งานอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อซอฟต์แวร์ที่เรียกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือทำให้การติดตั้งเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง

การดาวน์โหลดชุดอัปเดตของ Windows

Microsoft อาจเผยแพร่ชุดอัปเดตสำหรับระบบปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม HP แนะนำให้ตรวจสอบชุดอัปเดตล่าสุดเมื่อมีการติดตั้งระบบปฏิบัติการเป็นครั้งแรก และควรตรวจสอบเป็นระยะๆ ตลอดอายุการใช้งานคอมพิวเตอร์

เรียกใช้ Windows Update (การอัปเดต Windows) ทันทีหลังการติดตั้งคอมพิวเตอร์ของคุณเรียบร้อยแล้ว

1. พิมพ์ Windows Update (การอัปเดต Windows) บนแถบงาน จากนั้นเลือก **Check for updates** (ตรวจหาการอัปเดต)
 2. เลือก **Update & recovery** (อัปเดตและกู้คืนระบบ) จากนั้นเลือก **Check for updates** (ตรวจหาการอัปเดต)
 3. จากนั้นควรเรียกใช้ Windows Update (การอัปเดต Windows) เป็นประจำทุกเดือน
- หรือ —
1. เลือกไอคอนเครื่องหมายคำถามบนแถบงาน
 2. เลือก **My notebook** (โน้ตบุ๊กของฉัน) เลือกแท็บ **Updates** (อัปเดต) จากนั้นเลือก **Check for updates and messages** (ตรวจสอบการอัปเดตและข้อความ)
 3. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การปรับแต่งการแสดงผลของจอภาพ

คุณสามารถเลือกหรือเปลี่ยนอัตราเฟรชหน้าจอ ความละเอียด การตั้งค่าสี ขนาดตัวอักษร และการตั้งค่าการจัดการพลังงานได้ตามต้องการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูจากเอกสารฉบับออนไลน์ที่มาพร้อมกับยูทิลิตี้ของตัวควบคุมกราฟิก หรือเอกสารที่มาพร้อมกับจอภาพของคุณ

- ▲ คลิกขวาที่เดสก์ท็อปของ Windows จากนั้นเลือก **Personalize** (การตั้งค่าส่วนบุคคล) หรือ **Display Settings** (การตั้งค่าการแสดงผล) เพื่อเปลี่ยนการตั้งค่าการแสดงผล

– หรือ –

เลือกไอคอน **Start** (เริ่ม) เลือก **Settings** (การตั้งค่า) จากนั้นเลือก **Personalization** (การตั้งค่าส่วนบุคคล) หรือ **System** (ระบบ)

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

การปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้อง ควรเริ่มจากการปิดระบบปฏิบัติการเป็นอันดับแรก

- ▲ เลือกไอคอน **Start** (เริ่ม) เลือกไอคอน **Power** (พลังงาน) จากนั้นเลือก **Shut down** (ปิดเครื่อง)

การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม


 **หมายเหตุ:** เนื้อหาบางส่วนหรือทั้งหมดในเอกสารมีอยู่บนฮาร์ดไดรฟ์ของคอมพิวเตอร์

- **Getting Started** (เริ่มต้นใช้งาน)—ช่วยให้คุณเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ และติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มาจากรองาน นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในกรณีที่ประสบปัญหาระหว่างการเริ่มต้นระบบครั้งแรกด้วย
- **Hardware Reference Guide** (คู่มืออ้างอิงฮาร์ดแวร์)—ให้ภาพรวมเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งคำแนะนำสำหรับการอัปเดตคอมพิวเตอร์ชุดนี้ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับแบตเตอรี่ RTC, หน่วยความจำ และแหล่งจ่ายไฟ
- **Maintenance and Service Guide** (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) (เป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น)—ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการถอดและใส่ชิ้นส่วน การแก้ไขปัญหา การจัดการเดสก์ท็อป ยูทิลิตี้การติดตั้ง ความปลอดภัย การดูแลรักษาอุปกรณ์ การกำหนดค่า ขั้วต่อ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจาก POST ไฟล์สัญญาณและรหัสข้อผิดพลาดสำหรับการวินิจฉัย
- **Regulatory, Safety and Environmental Notices** (ประกาศระเบียบข้อบังคับ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)—ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและระเบียบข้อบังคับเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของสหรัฐอเมริกา แคนาดา และระเบียบข้อบังคับนานาชาติหลายประการ

การตั้งค่า BIOS ที่สำคัญ

หลังจากตั้งค่า BIOS ต่อไปนี้ คุณต้องปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งเพื่อกำหนดค่าอย่างเหมาะสม โดยการตั้งค่าต่างๆ นั้นไม่ได้ถูกเปิดใช้งานเป็นค่าแรกเริ่ม

หากต้องการให้การตั้งค่าเหล่านี้ทำงานได้อย่างเหมาะสม ให้เปิดการตั้งค่าใน BIOS และปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อย

 **หมายเหตุ:** หากคอมพิวเตอร์ไม่สามารถปิดการทำงานได้ตามปกติ การตั้งค่าที่เปิดใช้งานอาจไม่สามารถทำงานได้

S5 Maximum Power Savings (การตั้งค่าประหยัดพลังงานระดับสูงสุดสำหรับ S5) เมื่อมีการ “เปิดใช้งาน” คอมพิวเตอร์จะถูกกำหนดให้ทำงานด้วยกำลังไฟต่ำกว่า 0.5 W เมื่ออยู่ในสถานะปิดเครื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทำงานได้ภายใต้การใช้พลังงานในระดับ

ต่ำดังกล่าว อุปกรณ์ต่างๆ ส่วนใหญ่ที่สามารถเรียกเปิดตัวเครื่องขึ้นมาจะถูกปิดการทำงาน และแหล่งพลังงานสำรองบางส่วนจะถูกปิดทิ้ง

Power On from Keyboard (สั่งเปิดเครื่องจากแป้นพิมพ์) เมื่อมีการ “เปิดใช้งาน” พอร์ต USB ประเภท A ที่ด้านหลังทั้งสองพอร์ต จะยังคงถูกจ่ายไฟแม้ว่าจะปิดตัวเครื่องแล้วก็ตาม (S4 หรือ S5) โดยสามารถกดแป้นใดๆ บนแป้นพิมพ์เพื่อสั่งเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

 **หมายเหตุ:** และคุณสมบัตินี้ไม่สามารถใช้งานได้หากมีการเปิดใช้งาน **S5 Maximum Power Savings** (การตั้งค่าประหยัดพลังงานระดับสูงสุดสำหรับ S5) เอาไว้

Power On from Cover Buttons (สั่งเปิดเครื่องจากปุ่มบนฝาหลัง) เมื่อมีการ “เปิดใช้งาน” ปุ่มต่างๆ บนฝาครอบเพื่อการประชุมผ่านเสียง จะสามารถสั่งเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

 **หมายเหตุ:** และคุณสมบัตินี้ไม่สามารถใช้งานได้หากมีการเปิดใช้งาน **S5 Maximum Power Savings** (การตั้งค่าประหยัดพลังงานระดับสูงสุดสำหรับ S5) เอาไว้

คุณสมบัตินี้จะทำงานได้เฉพาะเมื่อมีการตั้งค่าให้ **Power On from Keyboard** (สั่งเปิดเครื่องจากแป้นพิมพ์) อยู่ในสถานะ “เปิดใช้งาน”

หากมีการเปิดใช้ **Power On from Keyboard** (สั่งเปิดเครื่องจากแป้นพิมพ์) หรือ **Power On from Cover Buttons** (สั่งเปิดเครื่องจากปุ่มบนฝาหลัง) ค่าของ **After Power Loss** (หลังจากขาดกระแสไฟฟ้า) จะถูกเปลี่ยนเป็น **Power On** (เปิดเครื่อง) แทน นั่นหมายความว่า หากคอมพิวเตอร์ขาดกระแสไฟฟ้า และเมื่อกระแสไฟฟ้ากลับคืนมา คอมพิวเตอร์จะเปิดเครื่องโดยอัตโนมัติ จากนั้นจึงสามารถสั่งปิดคอมพิวเตอร์ได้ตามปกติเพื่อคืนค่าการเปิดเครื่องแบบปกติ

หากคุณพบกับปัญหาใดๆ

การวินิจฉัยและแก้ไขปัญหานั้นอาจเกิดขึ้นอาจทำได้หลายวิธี HP มีเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาหลายประเภทที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะเพื่อให้คุณเลือกใช้ แต่แนะนำให้ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาตามลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากต้นเหตุส่วนใหญ่ของปัญหาไล่ไปหาแนวทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ขั้นตอนเหล่านี้รวมถึง:

- การตรวจสอบด้วยสายตา
- รหัสไฟกะพริบหรือเสียงเตือน
- HP PC Hardware Diagnostics
- HP Support
- การคืนค่าระบบ
- การกู้คืนระบบ

การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในคู่มือการบำรุงรักษาและบริการ ซึ่งอยู่ในคลังข้อมูลอ้างอิงที่ <http://www.hp.com/support> เลือกประเทศและภาษาของคุณ เลือก **Product Support & Troubleshooting** (การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาสินค้า) ป้อนหมายเลขรุ่นของคอมพิวเตอร์ แล้วเลือก **Search** (ค้นหา)

การตรวจสอบด้วยสายตา: บุตรเครื่องไม่ขึ้น ไม่จ่ายไฟไม่มีภาพ

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จอภาพ หรือซอฟต์แวร์ โปรดดูที่รายการคำแนะนำโดยทั่วไปต่อไปนี้ก่อนดำเนินการใดๆ:

- ตรวจสอบว่าได้เสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์และจอภาพเข้ากับเต้ารับที่มีกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบว่าได้เปิดคอมพิวเตอร์และไฟเปิด/ปิดเครื่องติดสว่าง
- ตรวจสอบว่าได้เปิดจอภาพและไฟเปิดปิดจอภาพติดสว่าง
- ปรับปุ่มควบคุมความสว่างและความคมชัดของจอภาพหากจอภาพเป็นสีจาง
- หากเครื่องไม่บูตตามปกติให้กดแป้นใดๆ ค้างไว้ หากเครื่องส่งเสียงเตือน แสดงว่าเป็นพิมพ์ทำงานได้ตามปกติ
- ตรวจสอบจุดต่อของสายทั้งหมดว่า มีการเชื่อมต่อที่แน่นและเชื่อมต่ออย่างถูกต้อง
- เรียกคอมพิวเตอร์ให้เริ่มทำงานด้วยการกดปุ่มใดๆ บนแป้นพิมพ์หรือกดปุ่มเปิด/ปิดเครื่อง หากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงอยู่ในสถานะสลีปให้ปิดเครื่องโดยกดปุ่มเปิด/ปิดค้างไว้อย่างน้อยสี่วินาที จากนั้นให้กดปุ่มเปิด/ปิดอีกครั้งเพื่อรีเซ็ตเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ หากระบบค้างไม่เปิดการทำงาน ให้ถอดปลั๊ก รอสักครู่ และเสียบปลั๊กใหม่อีกครั้ง คอมพิวเตอร์จะรีเซ็ตตัวเองหากมีการกำหนดค่าใน Computer Setup (การติดตั้งคอมพิวเตอร์) ให้เครื่องรีเซ็ตโดยอัตโนมัติหลังจากไฟฟ้าดับ หากคอมพิวเตอร์ไม่รีเซ็ตให้กดปุ่มเปิด/ปิด
- กำหนดค่าคอมพิวเตอร์ใหม่หลังจากติดตั้งอุปกรณ์เสริมหรือบอร์ดต่อขยายที่ไม่รองรับคุณสมบัติ Plug and Play (เสียบและทำงาน)
- ตรวจสอบว่าได้ติดตั้งไดรเวอร์สำหรับอุปกรณ์ทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อย ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังใช้เครื่องพิมพ์ คุณต้องใช้ไดรเวอร์สำหรับเครื่องพิมพ์ในรุ่นนั้น
- ถอดสื่อสำหรับระบบทั้งหมด (CD/DVD หรืออุปกรณ์ USB) ออกจากเครื่องก่อนการเปิดใช้งาน
- หากคุณสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่ใช่ระบบที่ติดตั้งมาจากโรงงาน โปรดตรวจสอบว่าระบบดังกล่าวสามารถทำงานกับคอมพิวเตอร์ของคุณได้

⚠ ข้อควรระวัง: เมื่อเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์เข้ากับแหล่งจ่ายไฟ AC จะมีแรงดันไฟฟ้าส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงควรถอดสายไฟจากแหล่งจ่ายไฟก่อนเปิดด้านในตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดเสียหายต่อเมนบอร์ดหรือส่วนประกอบต่างๆ

รหัสไฟกะพริบหรือเสียงเตือน: การแปลความหมายของ LED บนแผงด้านหลังและรหัสเสียงสำหรับการวินิจฉัยขั้นตอน POST

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

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows)

HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) เป็นยูทิลิตี้บน Windows ที่ช่วยให้คุณในการทดสอบเพื่อวินิจฉัยปัญหาว่าฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ทำงานตามปกติหรือไม่ เครื่องมือนี้จะทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows เพื่อตรวจหาฮาร์ดแวร์ที่ทำงานผิดพลาด

หากยังไม่ได้ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) ไว้บนคอมพิวเตอร์ของคุณ ให้ดาวน์โหลดและติดตั้งให้เรียบร้อย หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) โปรดดู [การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows \(เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows\) ในหน้า 5](#)

หลังจากที่ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics บน Windows แล้ว ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ เพื่อเข้าใช้งานโปรแกรมดังกล่าวจาก HP Help and Support (วิธีใช้และบริการช่วยเหลือของ HP)

1. หากต้องการเรียกใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) จาก HP Help and Support (วิธีใช้และการสนับสนุนของ HP):
 - a. เลือกปุ่ม **Start** (เริ่ม) จากนั้นเลือก **HP Help and Support** (วิธีใช้และการสนับสนุนของ HP)
 - b. คลิกขวาที่ **HP PC Hardware Diagnostics Windows** (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) เลือก **More** (เพิ่มเติม) จากนั้นเลือก **Run as administrator** (เรียกใช้งานในฐานะผู้ดูแลระบบ)
2. เมื่อเปิดเครื่องมือการวินิจฉัยเรียบร้อยแล้ว ให้เลือกชนิดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

 **หมายเหตุ:** หากต้องการหยุดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยไม่ว่าอยู่ในขั้นตอนใด ให้เลือก **Cancel** (ยกเลิก)

3. เมื่อ HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) ตรวจพบข้อผิดพลาดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ โปรแกรมจะสร้างรหัสแสดงข้อผิดพลาดจำนวน 24 หลัก หากต้องการความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ติดต่อฝ่ายบริการ และแจ้งรหัสแสดงข้อผิดพลาดดังกล่าว

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows)

- คำแนะนำในการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) จะอธิบายด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น
- คุณต้องใช้คอมพิวเตอร์ Windows ในการดาวน์โหลดเครื่องมือนี้ เพราะมีให้ดาวน์โหลดเฉพาะไฟล์ .exe เท่านั้น

หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP บน Windows) ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้:

1. ไปที่ <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> หน้าเว็บหลักของ HP PC Diagnostics (การวินิจฉัยพีซีของ HP) จะปรากฏขึ้น
2. เลือก **Download HP Diagnostics Windows** (ดาวน์โหลดเครื่องมือวินิจฉัยของ HP บน Windows) จากนั้นเลือกตำแหน่งจัดเก็บไฟล์บนคอมพิวเตอร์ของคุณหรือบนแฟลชไดรฟ์ USB

โดยระบบจะดาวน์โหลดเครื่องมือเพื่อเก็บไว้ในตำแหน่งดังกล่าว

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI)

HP PC Hardware Diagnostics เป็น Unified Extensible Firmware Interface (UEFI) ที่ช่วยคุณในการทดสอบเพื่อวินิจฉัยปัญหาเพื่อว่าฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ทำงานตามปกติหรือไม่ เครื่องมือนี้จะทำงานนอกกระบวนการปฏิบัติการ ทำให้สามารถจำแนกข้อผิดพลาดของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริงจากปัญหาที่อาจมีสาเหตุจากระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบซอฟต์แวร์อื่น ๆ ได้

เมื่อ HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) ตรวจพบข้อผิดพลาดที่ควรเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ ระบบจะสร้างรหัสข้อผิดพลาด 24 หลักขึ้น โดยสามารถใช้รหัสดังกล่าวเพื่อช่วยในการระบุวิธีการแก้ไขปัญหา

 **หมายเหตุ:** หากต้องการเริ่มต้นการวินิจฉัยบนคอมพิวเตอร์แบบสลับรูปแบบการใช้งานได้ คอมพิวเตอร์ของคุณจะต้องอยู่ในโหมดโน้ตบุ๊ก และคุณจะต้องใช้แป้นพิมพ์ที่เชื่อมต่อไว้

หากต้องการเริ่มใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้:

1. เปิดใช้งานหรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ และกด **esc** อย่างรวดเร็ว
2. กด **f2**

BIOS จะค้นหาตำแหน่งจัดเก็บเครื่องมือการวินิจฉัยในสามตำแหน่งตามลำดับต่อไปนี้:

- a. แฟลชไดรฟ์ USB ที่เชื่อมต่อไว้

 **หมายเหตุ:** หากต้องการดาวน์โหลดเครื่องมือ HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI) ลงในแฟลชไดรฟ์ USB โปรดดู [การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics \(UEFI\) ลงในอุปกรณ์ USB ในหน้า 6](#)


- b. ฮาร์ดไดรฟ์

- c. BIOS

3. เมื่อเปิดใช้เครื่องมือการวินิจฉัย ให้เลือกชนิดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

 **หมายเหตุ:** หากคุณต้องการหยุดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัย ให้กด **esc**

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) ลงในอุปกรณ์ USB

 **หมายเหตุ:** คำแนะนำการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) จะอธิบายด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น และคุณจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ระบบ Windows เพื่อดาวน์โหลด และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HP UEFI เพราะมีให้ใช้เฉพาะไฟล์ .exe เท่านั้น

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics ลงในอุปกรณ์ USB สามารถทำได้สองวิธี

ดาวน์โหลด UEFI เวอร์ชันล่าสุด


1. ไปที่ <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags> หน้าเว็บหลักของ HP PC Diagnostics จะปรากฏขึ้น
2. เลือก **Download HP Diagnostics UEFI** (ดาวน์โหลดเครื่องมือวินิจฉัยของ HP แบบ UEFI) จากนั้นเลือก **Run** (เรียกใช้งาน)

ดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI) ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI) ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ลงในแฟลชไดรฟ์ USB:

1. ไปที่ <http://www.hp.com/support>
2. ป้อนชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ เลือกคอมพิวเตอร์ของคุณ จากนั้นเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
3. ในหัวข้อ **Diagnostic** (การวินิจฉัย) ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อเลือกและดาวน์โหลด UEFI Diagnostics (เครื่องมือวินิจฉัยแบบ UEFI) เวอร์ชันเฉพาะสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ

ก่อนการติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้า

 **คำเตือน!** เมื่อเสียบปลั๊กคอมพิวเตอร์เข้ากับแหล่งจ่ายไฟ AC จะมีแรงดันไฟฟ้าส่งไปยังเมนบอร์ดอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงจากการได้รับบาดเจ็บจากไฟฟ้าช็อตและ/หรือพื้นผิวอุปกรณ์ที่ร้อน คุณควรตรวจสอบว่าได้ถอดสายไฟจากเต้าเสียบบนผนังและปล่อยให้ส่วนประกอบภายในของระบบเย็นลงก่อนที่จะสัมผัสชิ้นส่วนดังกล่าว

หากคุณพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรลองใช้วิธีแก้ไขปัญหามาตามที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อก่อนหน้านั้น และที่ได้สรุปไว้ด้านล่างนี้ เพื่อตัดแยกปัญหา ก่อนที่จะติดต่อขอรับบริการช่วยเหลือทางเทคนิค

- ตรวจสอบไฟ LED ที่ด้านหลังของคอมพิวเตอร์เพื่อดูว่ามีไฟกะพริบอยู่หรือไม่ และให้ฟังเสียงเตือนที่ดังออกมาเป็นชุดจากคอมพิวเตอร์ โดยไฟกะพริบและ/หรือเสียงเตือนดังกล่าว เป็นรหัสข้อผิดพลาดซึ่งช่วยในการวินิจฉัยปัญหา ทั้งนี้กรุณาอ้างอิงข้อมูลจาก *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและการบริการ) (เฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น)
- หากหน้าจอว่างเปล่าให้เสียบปลั๊กของจอภาพไปที่พอร์ตวิดีโอพอร์ตอื่นบนคอมพิวเตอร์ หากมีพอร์ตว่างอยู่ หรือ เปลี่ยนไปใช้จอภาพที่คุณแน่ใจว่ายังทำงานได้ปกติ
- หากคุณกำลังใช้งานบนระบบเครือข่าย:
 - ให้ใช้สายสำหรับระบบเครือข่ายเส้นอื่นเพื่อลองเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของคุณไปยังระบบเครือข่าย
 - ลองเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นด้วยกับสายเส้นอื่นไปยังระบบเครือข่าย
 หากยังคงพบปัญหา แจ้งระบบเครือข่ายบนคอมพิวเตอร์หรือแจ้งระบบเครือข่ายบนฝ่ายหนึ่งของคุณอาจชั่วคราว
- หากคุณเพิ่งเพิ่มฮาร์ดแวร์ใหม่ให้ถอดฮาร์ดแวร์ดังกล่าวออก
- หากคุณเพิ่งติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ให้ถอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ดังกล่าวออก
- สำหรับการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแบบครอบคลุมนั้นเรามีให้บริการทางออนไลน์ที่ <http://www.hp.com/support>
- หากคอมพิวเตอร์เปิดเครื่องได้ แต่ไม่สามารถบูตเข้าระบบปฏิบัติการได้ให้ลองเปิดใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics ซึ่งเป็นยูทิลิตี้การวินิจฉัย “ก่อนบูตเครื่อง” กรุณาดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การใช้ HP PC Hardware Diagnostics UEFI \(เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI\) ในหน้า 5](#)

คุณยังสามารถเข้าใช้งาน Business Support Center (ศูนย์สนับสนุนทางธุรกิจ หรือ BSC) ได้ที่ <http://www.hp.com/go/bizsupport> เพื่อดูข้อมูลช่วยเหลือผ่านออนไลน์ ค้นหาซอฟต์แวร์และไดรเวอร์ล่าสุด ดูข้อมูลการแจ้งเตือนล่วงหน้า และเข้าร่วมในชุมชนผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญของ HP ทั่วโลก

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

หากคุณจำเป็นต้องโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือด้านเทคนิค โปรดปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อให้คุณได้รับการบริการอย่างเหมาะสม:

- ก่อนการโทรเพื่อขอรับความช่วยเหลือ:
 - ถอดฮาร์ดแวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกไปก่อน
 - ลบซอฟต์แวร์ที่เพิ่งติดตั้งในระบบออกไปก่อน
 - จดหมายเลขที่ระบุผลิตภัณฑ์ หมายเลขที่ผลิตผลิตภัณฑ์ของคอมพิวเตอร์และจอภาพ และรหัสข้อผิดพลาดที่ได้รับจากการวินิจฉัย (หากมี)
- อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ในขณะที่โทรติดต่อ
- มีเวลาเพื่อแก้ปัญหาพร้อมกับช่างเทคนิค

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

การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืนใน Windows 10

เนื้อหาในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ต่อไปนี้ ข้อมูลในหัวข้อนี้เป็นขั้นตอนมาตรฐานสำหรับใช้กับผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่

- การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล
- การคืนค่าและการกู้คืนระบบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและขั้นตอนต่างๆ กรุณาดูจากแอป **Get Help** (ขอรับวิธีใช้)

 **หมายเหตุ:** คุณต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกใช้แอป **Get Help** (ขอรับวิธีใช้)

- ▲ เลือกปุ่ม **Start** (เริ่ม) จากนั้นเลือก **Get help** (ขอรับวิธีใช้)

การสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูล

วิธีการสร้างสื่อกู้คืนระบบและการสำรองข้อมูลดังต่อไปนี้ สามารถใช้ได้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์บางรุ่นเท่านั้น โปรดเลือกวิธีการที่เหมาะสมตามรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ

- ใช้เครื่องมือ Windows ในการสร้างจุดคืนค่าระบบ (system restore points) และสร้างการสำรองข้อมูลส่วนตัว

 **หมายเหตุ:** หากอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมีขนาดไม่เกิน 32 GB โปรแกรม Microsoft System Restore (การคืนค่าระบบ) จะอยู่ในสถานะปิดการทำงานเป็นค่าเริ่มต้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือ Windows ในหน้า 8](#)

การสร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

หาก你不能สร้างสื่อกู้คืนระบบได้ด้วยตัวเอง โปรดติดต่อฝ่ายบริการเพื่อขอรับดิสก์กู้คืนระบบไปที่ <http://www.hp.com/support> แล้วเลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ

การสร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP:

- ▲ ใส่สื่อกู้คืนระบบของ HP และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

การใช้เครื่องมือ Windows

คุณสามารถสร้างสื่อกู้คืนระบบ จุดคืนค่าระบบ และสำรองข้อมูลส่วนตัวได้โดยใช้เครื่องมือ Windows

 **หมายเหตุ:** Microsoft System Restore (การคืนค่าระบบ) จะปิดการทำงานเป็นค่าเริ่มต้น หากอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมีขนาดถึง 32 GB

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและขั้นตอนต่างๆ กรุณาดูจากแอป **Get Help** (ขอรับวิธีใช้)

 **หมายเหตุ:** คุณต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกใช้แอป **Get Help** (ขอรับวิธีใช้)

- ▲ เลือกปุ่ม **Start** (เริ่ม) จากนั้นเลือก **Get help** (ขอรับวิธีใช้)

การคืนค่าและการกู้คืน

การกู้คืนระบบทำได้หลายวิธีด้วยกัน โปรดเลือกวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์และระดับความชำนาญของคุณ:

 **สิ่งสำคัญ:** ทั้งนี้บางวิธีอาจใช้ได้เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น

สิ่งที่คุณควรทราบก่อนเริ่มต้นใช้งาน

- ทั้งนี้หากฮาร์ดไดรฟ์ของคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ คุณต้องใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP เพื่อจัดการกับปัญหา หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบไว้ โปรดดู [การสร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 8](#)
- หากต้องการใช้ตัวเลือก Factory Reset (การรีเซ็ตค่าดั้งเดิม) (มีเฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) คุณจะต้องใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP เพื่อดำเนินการ หากคุณยังไม่ได้จัดทำสื่อกู้คืนระบบไว้ โปรดดู [การสร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP \(เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น\) ในหน้า 8](#)
- หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่อนุญาตให้สร้างสื่อกู้คืนระบบของ HP หรือสื่อดังกล่าวใช้การไม่ได้ คุณสามารถขอรับสื่อกู้คืนระบบสำหรับเครื่องของคุณได้จากฝ่ายบริการลูกค้า โปรดดูเอกสารรายนามหมายเลขโทรศัพท์ทั่วโลกที่ให้มาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ คุณสามารถค้นหาข้อมูลติดต่อได้จากเว็บไซต์ของ HP ด้วยไปที่ <http://www.hp.com/support> แล้วเลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP ในการกู้คืนระบบ

คุณสามารถใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP เพื่อกู้คืนระบบเดิมได้

1. หากเป็นไปได้ ให้สำรองไฟล์ส่วนตัวทั้งหมดไว้ให้เรียบร้อย
2. ใส่สื่อกู้คืนระบบของ HP และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
3. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์

หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่รีสตาร์ทเมื่อใช้สื่อการกู้คืนของ HP คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งก็คือลำดับของอุปกรณ์ที่แสดงรายการอยู่ใน BIOS ซึ่งคอมพิวเตอร์ใช้ค้นหาข้อมูลการเริ่มต้นระบบ โดยคุณสามารถเปลี่ยนไปเลือกไดรฟ์ฮาร์ดไดรฟ์หรือแฟลชไดรฟ์ USB ได้ ขึ้นอยู่กับว่าสื่อกู้คืนระบบของ HP อยู่บนสื่อชนิดใด

วิธีการเปลี่ยนลำดับการบูต:

1. ใส่สื่อกู้คืนระบบของ HP
2. เข้าสู่เมนู **Startup** (เริ่มต้นใช้งาน) ของระบบ:
 - ▲ เปิดหรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์โดยกด **esc** เร็วๆ และกด **f9** เพื่อแสดงตัวเลือกการบูต
3. เลือกไดรฟ์ฮาร์ดไดรฟ์หรือแฟลชไดรฟ์ USB ที่คุณต้องการใช้เพื่อบูตเครื่อง จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ