คู่มือผู้ใช้

สรุป

คู่มือฉบับนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประกอบ การเชื่อมต่อเครือข่าย การจัดการพลังงาน การรักษาความปลอดภัย การสำรองข้อมูล และเนื้อหาเรื่องอื่นๆ

ข้อมูลทางกฎหมาย

© Copyright 2020, 2021 HP Development Company, L.P.

Windows เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Microsoft Corporationในสหรัฐอเมริกาและ/หรือในประเทศอื่นๆ; USB Type-C และ USB-C เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ USB Implementers Forum; DisplayPort™ และโลโก้ DisplayPort™ เป็นเครื่องหมายการค้าของสมาคมมาตรฐานด้านอิเล็กทรอนิกส์วิดีโอ (VESA)ในสหรัฐอเมริกาและในประเทศอื่นๆ

ข้อมูลที่ระบุไว้ในที่นี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้การรับประกันสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการของ HP จะเป็นไปตามข้อกำหนดการรับประกันโดยชัดแจ้งซึ่งแนบมาพร้อมกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวเท่านั้น ข้อความในที่นี้จะไม่มีผลในการรับประกันเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น โดย HP จะไม่รับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูลทางเทคนิคหรือของเนื้อหาในเอกสารนี้

พิมพ์ครั้งที่สอง: พฤศจิกายน 2021

พิมพ์ครั้งที่หนึ่ง: สิงหาคม 2020

หมายเลขภาคผนวกของเอกสาร: M06567-282

ประกาศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

คู่มือฉบับนี้อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปที่พบในผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ โดยคุณลักษณะบางอย่างอาจไม่มีอยู่บนคอมพิวเตอร์ของคุณ

คุณลักษณะบางอย่างอาจมีเฉพาะใน Windows บางรุ่นหรือบางเวอร์ชันเท่านั้น ระบบนี้อาจต้องได้รับการอัปเกรด และ/หรือซื้อฮาร์ดแวร์ไดรเวอร์ ซอฟต์แวร์ หรือ BIOS แยกต่างหาก เพื่อที่จะใช้ประโยชน์จากฟังก์ชันของ Windowsได้ทั้งหมด โดย Windows จะถูกตั้งค่าให้เปิดรับการอัปเดตโดยอัตโนมัติอยู่เสมอ ต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและบัญชี Microsoft อาจมีการคิดค่าธรรมเนียมจาก ISP รวมถึงอาจมีข้อกำหนดอื่นๆ เพิ่มเติมสำหรับการอัปเดต โปรดดู http://www.windows.com ถ้าผลิตภัณฑ์ของคุณส่งมาพร้อมกัน Windowsในโหมด S: Windowsในโหมด S จะทำงานได้เฉพาะกับแอปจาก Microsoft Storeใน Windows เท่านั้น การตั้งค่า คุณลักษณะ และแอปบางอย่างไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ อุปกรณ์เสริมและแอปบางส่วนที่เข้ากันได้กับ Windows อาจใช้การไม่ได้ (รวมถึงแอนตี้ไวรัส, เครื่องมือเขียน PDF, ยูทิลิตี้ไดรเวอร์ และแอปช่วยเข้าถึง) และประสิทธิภาพจะแตกต่างกันไป แม้ว่าคุณออกจากโหมด S หากคุณต้องการเปลี่ยนเป็น Windows คุณจะสลับกลับเป็นโหมด Sไม่ได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Windows.com/SmodeFAQ

หากต้องการอ่านคู่มือผู้ใช้ฉบับล่าสุด กรุณาไปที่ http://www.hp.com/support แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นเลือก **Manuals** (คู่มือการใช้งาน)

ข้อกำหนดซอฟต์แวร์

การติดตั้ง คัดลอก ดาวน์โหลด หรือใช้งานผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ใดๆ ที่ติดตั้งไว้เรียบร้อยแล้วในคอมพิวเตอร์เครื่องนี้ แสดงว่าคุณยอมรับที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆในข้อตกลงการอนุญาตใช้งานสำหรับผู้ใช้ (EULA) ของ HP หากคุณไม่ยอมรับข้อกำหนดใบอนุญาตใช้งานเหล่านี้ วิธีแก้ไขเพียงอย่างเดียวที่คุณจะทำได้ก็คือให้ส่งคืนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ยังไม่ได้ใช้งาน (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ภายใน 14 วัน เพื่อขอรับเงินคืนเต็มจำนวนโดยจะต้องเป็นไปตามนโยบายการคืนเงินของผู้จำหน่าย

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือต้องการขอรับเงินคืนเต็มจำนวนตามราคาคอมพิวเตอร์โปรดติดต่อผู้จำหน่าย

ประกาศคำเตือนเรื่องความปลอดภัย

ลดโอกาสในการได้รับบาดเจ็บจากความร้อน หรือจากคอมพิวเตอร์ที่มีความร้อนสูงเกิน โดยดำเนินการตามหลักปฏิบัติที่อธิบายไว้ข้างต้น

⚠ **คำเตือน!** เพื่อลดโอกาสในการเกิดการบาดเจ็บเนื่องจากความร้อนหรือปัญหาคอมพิวเตอร์มีความร้อนสูงเกิน อย่าวางคอมพิวเตอร์ไว้บนตักของคุณโดยตรง หรืออย่ากีดขวางช่องระบายอากาศของคอมพิวเตอร์ใช้คอมพิวเตอร์บนพื้นผิวที่แข็งและราบเรียบเท่านั้น อย่าให้พื้นผิวที่แข็ง เช่น เครื่องพิมพ์ที่วางไว้ข้างๆ หรือพื้นผิวที่นุ่ม เช่น หมอน หรือพรม หรือเสื้อผ้า ปิดกั้นทางระบายอากาศ นอกจากนี้ อย่าให้อะแดปเตอร์ AC สัมผัสกับผิวหนังหรือพื้นผิวที่นุ่ม เช่น หมอน หรือพรม หรือเสื้อผ้าในขณะที่ใช้งาน คอมพิวเตอร์และอะแดปเตอร์ AC เป็นไปตามข้อจำกัดอุณหภูมิของพื้นผิวที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ ตามที่มาตรฐานความปลอดภัยที่มีผลบังคับใช้กำหนดไว้

เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้

คู่มือฉบับนี้ จะให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานและการอัพเกรดผลิตภัณฑ์นี้

⚠ **คำเตือน!** ระบุถึงสถานการณ์อันตราย ซึ่ง**อาจ**ทำให้ ได้รับบาดเจ็บร้ายแรงหรือเสียชีวิตได้หากไม่หลีกเลี่ยง

⚠ **ข้อควรระวัง:** ระบุถึงสถานการณ์อันตราย ซึ่ง**อาจ**ทำให้ ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยหรือปานกลางได้หากไม่หลีกเลี่ยง

สิ่งสำคัญ: ระบุถึงข้อมูลอันสำคัญแต่ไม่เกี่ยวข้องกับอันตราย (เช่น ข้อความเกี่ยวกับความเสียหายของทรัพย์สิน) แจ้งเตือนผู้ใช้ว่าหากไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ อาจทำให้ข้อมูลสูญหาย หรือทำให้ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์เสียหายได้ นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลสำคัญที่อธิบายเกี่ยวกับหลักการหรือวิธีดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์อีกด้วย

หมายเหตุ: ประกอบด้วยข้อมูลเพิ่มเติมที่เน้นย้ำหรือเสริมส่วนที่สำคัญของเนื้อหาหลัก

คำแนะนำ: แสดงเคล็ดลับอันเป็นประโยชน์เพื่อดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์

สารบัญ

1 การค้นหาแหล่งข้อมูลจาก HP 1

ข้อมูลผลิตภัณฑ์ 1

บริการช่วยเหลือ 1

เอกสารประกอบผลิตภัณฑ์ 2

การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์ 3

การอัปเดตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ 3

2 คุณลักษณะของคอมพิวเตอร์ 4

คุณลักษณะองค์ประกอบมาตรฐาน 4

ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า 4

ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง 5

ตำแหน่งหมายเลขซีเรียล 6

การเปลี่ยนลักษณะตั้งวางตัวเครื่องจากแนวนอนเป็นแนวตั้ง 7

การใช้อุปกรณ์ล็อคเพื่อความปลอดภัย (อุปกรณ์เสริม) 8

สายล็อก 8

แม่กุญแจล็อก 8

อุปกรณ์ล็อกรักษาความปลอดภัย V2 ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจของ HP 9

3 การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืน 15

การสำรองข้อมูลและการสร้างสื่อการกู้คืน 15

การใช้เครื่องมือ Windows 15

การใช้ HP Cloud Recovery Download Tool ในการสร้างสื่อการกู้คืน (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 15

การคืนค่าและการกู้คืนระบบ 16

การสร้างการคืนค่าระบบ 16

วิธีการคืนค่าและการกู้คืน 16

การกู้คืนโดยใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP 17

การเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์ 17

การใช้ HP Sure Recover (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 18

4 การใช้ HP PC Hardware Diagnostics (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP) 19

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics Windows (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 19

การใช้งานรหัส ID ความล้มเหลวสำหรับฮาร์ดแวร์ของ HP PC Hardware Diagnostics Windows 19
การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows 20
การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก HP Help and Support (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 20
การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows ผ่าน HP Support Assistant 20
การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows จากเมนู เริ่ม (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 20
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows 21
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows เวอร์ชันล่าสุดจาก HP 21
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก Microsoft Store 21
การดาวน์โหลด HP Hardware Diagnostics Windows ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 21
การติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows 22
การใช้ HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI) 22
การใช้งานรหัส ID ความล้มเหลวสำหรับฮาร์ดแวร์ของ HP PC Hardware Diagnostics UEFI 22
การเริ่มใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics UEFI 23
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFIใส่แฟลชไดรฟ์ USB 23
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุด 24
การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 24
การใช้งานการตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) 24
การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 24
การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุด 24
การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ 25
การปรับแต่งการตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 25
5 แนวทางการใช้งานคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาประจำวัน และการเตรียมเพื่อจัดส่ง 26
แนวทางการใช้งานและการดูแลรักษาประจำวัน 26
การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณ 27
การเช็ดฝุ่นและสิ่งสกปรกออกจากคอมพิวเตอร์ 27
การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค 27
การเตรียมเพื่อการจัดส่ง 28
6 การคายประจุไฟฟ้าสถิต 30
7 ความสามารถในการเข้าใช้งาน 31
HP และความสามารถในการเข้าถึง 31
ค้นหาเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับคุณ 31
ความมุ่งมั่นของ HP 31
สมาคมมืออาชีพด้านความสามารถในการเข้าใช้งานระหว่างประเทศ (IAAP) 32
ค้นหาเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่ดีที่สุด 32

ประเมินความจำเป็นของคุณ 32
ความสามารถในการเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์ HP 33
มาตรฐานและตัวบทกฎหมาย 33
มาตรฐาน 33
ข้อบังคับ 376 – EN 301 549 34
แนวทางความสามารถในการเข้าใช้งานเนื้อหาบนเว็บ (WCAG) 34
ตัวบทกฎหมายและกฎข้อบังคับ 34
แหล่งข้อมูลและลิงก์ด้านความสามารถในการเข้าใช้งานที่เป็นประโยชน์ 35
องค์กร 35
สถาบันการศึกษา 35
แหล่งข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับความทุพพลภาพ 35
ลิงก์ของ HP 36
การติดต่อฝ่ายสนับสนุน 36
ดัชนี 37

1 การค้นหาแหล่งข้อมูลจาก HP

อ่านบทนี้เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากร HP เพิ่มเติม

ข้อมูลผลิตภัณฑ์

หากต้องการค้นหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ข้อมูลวิธีใช้ และข้อมูลอื่นๆ โปรดใช้ตารางนี้

ตาราง 1-1 แหล่งข้อมูลผลิตภัณฑ์

หัวข้อ	แหล่งข้อมูล
ข้อมูลจำเพาะทางเทคนิค	หากต้องการค้นหา QuickSpecs สำหรับผลิตภัณฑ์ของคุณ ให้ ไปที่ http://www.hp.com/go/quickspecs แล้วเลือกลิงก์ เลือก **Search all QuickSpecs** (ค้นหา QuickSpecs ทั้งหมด) พิมพ์ชื่อรุ่นของคุณลงในช่องค้นหา จากนั้นเลือก **Go** (ดำเนินการ)
ประกาศข้อกำหนด ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	ดูข้อมูลระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ที่ *ประกาศข้อกำหนด ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม* และคุณยังสามารถดูข้อมูลจากป้ายข้อมูลหน่วยงาน/สิ่งแวดล้อมได้อีกด้วย หากต้องการอ่านคู่มือฉบับนี้: ▲ เลือกไอคอนค้นหา (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ในแถบงาน แล้วพิมพ์ HP Documentation ในกล่องค้นหา จากนั้นเลือก **HP Documentation**
เมนบอร์ด	ผังระบบของเมนบอร์ดจะอยู่ภายในตัวเครื่อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมนั้นจะอยู่ใน *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) สำหรับคอมพิวเตอร์ ซึ่งเรียกดูได้บนเว็บที่ http://www.hp.com/support ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นให้เลือก **คู่มือการใช้งาน**
ฉลากหมายเลขซีเรียล, หน่วยงาน/ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม และระบบปฏิบัติการ	หมายเลขซีเรียล ป้ายระบุหน่วยงาน/สภาพแวดล้อม และระบบปฏิบัติการ อาจอยู่ที่ด้านล่างของคอมพิวเตอร์ บนแผงด้านหลังของคอมพิวเตอร์ หรือใต้ฝาปิด

บริการช่วยเหลือ

หากต้องการค้นหาทรัพยากรเกี่ยวกับข้อมูลการสนับสนุนและการรับประกัน ให้ใช้ตารางนี้

ตาราง 1-2 แหล่งข้อมูลสนับสนุน

หัวข้อ	แหล่งข้อมูล
การสนับสนุนผลิตภัณฑ์	หากต้องการขอรับบริการจาก HP โปรดไปที่ http://www.hp.com/support โดยคุณสามารถเลือกวิธีให้ความช่วยเหลือประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้: • สนทนาออนไลน์กับช่างเทคนิคของ HP

ตาราง 1-2 แหล่งข้อมูลสนับสนุน (ต่อ)

หัวข้อ	แหล่งข้อมูล
	• หมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายบริการ • ตำแหน่งที่ตั้งศูนย์บริการของ HP
ข้อมูลการรับประกัน	วิธีเปิดอ่านเอกสารฉบับนี้: ▲ เลือกไอคอนค้นหา (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)ในแถบงาน แล้วพิมพ์ HP Documentationในกล่องค้นหา จากนั้นเลือก **HP Documentation** – หรือ – ▲ ไปที่ http://www.hp.com/go/orderdocuments **สิ่งสำคัญ:** คุณต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกดูข้อมูลการรับประกันฉบับล่าสุด คุณสามารถดูการรับประกันแบบจำกัดของ HP ของคุณได้ในคู่มือผู้ใช้ในผลิตภัณฑ์ของคุณ เอกสารการรับประกันอาจอยู่ในรูปแบบของ CD หรือ DVD ภายในกล่องบรรจุในบางประเทศหรือบางภูมิภาค HP อาจแนบเอกสารการรับประกันฉบับพิมพ์ไว้ในกล่องบรรจุ สำหรับประเทศหรือภูมิภาคใดที่ไม่ได้รับเอกสารการรับประกันฉบับพิมพ์ คุณสามารถขอสำเนาเอกสารได้จาก http://www.hp.com/go/orderdocuments สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อในเอเชียแปซิฟิก คุณสามารถส่งจดหมายเพื่อติดต่อ HPได้ที่ POD, PO Box 161, Kitchener Road Post Office, Singapore 912006 โดยแจ้งชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และชื่อผลิตภัณฑ์ของคุณ

เอกสารประกอบผลิตภัณฑ์

หากต้องการค้นหาแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบผลิตภัณฑ์ โปรดใช้ตารางนี้

ตาราง 1-3 แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบผลิตภัณฑ์

หัวข้อ	แหล่งข้อมูล
เอกสารคู่มือผู้ใช้ของ HP เอกสารรายงาน และเอกสารจากบุคคลภายนอก	เอกสารคู่มือผู้ใช้จะอยู่ในฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ เลือกไอคอนค้นหา (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)ในแถบงาน แล้วพิมพ์ HP Documentationในกล่องค้นหา จากนั้นเลือก **HP Documentation** หากต้องการเอกสารออนไลน์ฉบับล่าสุด กรุณาไปที่ http://www.hp.com/support แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นเลือก **Manuals** (คู่มือการใช้งาน) โดยเอกสารดังกล่าวประกอบด้วยคู่มือผู้ใช้ฉบับนี้ และ *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ)
การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	Subscriber's Choice เป็นบริการจาก HP ที่คุณสามารถสมัครเพื่อขอรับการแจ้งเตือนเกี่ยวกับไดรเวอร์และซอฟต์แวร์ การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแบบเชิงรุก (PCN) จดหมายข่าวของ HP ตลอดจนคำแนะนำสำหรับลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ อีกมากมาย โดยสมัครได้ที่ https://h41369.www4.hp.com/
ข้อมูลจำเพาะทางเทคนิค	แอพพลิเคชัน Product Bulletin ประกอบด้วย QuickSpecs สำหรับคอมพิวเตอร์ HP โดย QuickSpecs ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ แหล่งจ่ายไฟ หน่วยความจำ หน่วยประมวลผล และส่วนประกอบระบบอื่นๆ อีกมากมาย หากต้องการใช้ QuickSpecs โปรดไปที่ http://www.hp.com/go/quickspecs/
แถลงการณ์และประกาศ	หากต้องการค้นหาข้อแนะนำ แถลงการณ์ และประกาศต่างๆ: 1. ไปที่ http://www.hp.com/support 2. ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ

ตาราง 1-3 แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

หัวข้อ	แหล่งข้อมูล
	3. เลือก **ข้อแนะนำ** หรือ **แถลงการณ์และประกาศ**

การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์

หากต้องการค้นหาทรัพยากรที่เกี่ยวกับเครื่องมือการวินิจฉัยผลิตภัณฑ์ให้ใช้ตารางนี้

ตาราง 1-4 แหล่งเครื่องมือการวินิจฉัย

หัวข้อ	ตำแหน่ง
เครื่องมือวินิจฉัยปัญหา	หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมให้ดู *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) จากบนคอมพิวเตอร์ ที่ http://www.hp.com/support ปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นให้เลือก **คู่มือการใช้งาน**
รายละเอียดสำหรับรหัสเสียง (เสียงบี๊บ) และรหัสไฟแสดงสถานะ	ให้ดู *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) จากบนคอมพิวเตอร์ ที่ http://www.hp.com/support ปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นให้เลือก **คู่มือการใช้งาน**
รหัสข้อผิดพลาด POST	ให้ดู *Maintenance and Service Guide* (คู่มือการบำรุงรักษาและบริการ) จากบนคอมพิวเตอร์ ที่ http://www.hp.com/support ปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นให้เลือก **คู่มือการใช้งาน**

การอัปเดตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

หากต้องการค้นหาทรัพยากรที่เกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์ให้ใช้ตารางนี้

ตาราง 1-5 แหล่งข้อมูลอัพเดตสำหรับผลิตภัณฑ์

หัวข้อ	ตำแหน่ง
ไดรฟ์เวอร์และการอัพเดต BIOS	ไปที่ http://www.hp.com/support จากนั้นเลือก **ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์** เพื่อยืนยันว่าคุณมีไดรเวอร์เวอร์ชันล่าสุดสำหรับคอมพิวเตอร์
ระบบปฏิบัติการ	หากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Windows® โปรดไปที่ http://www.support.microsoft.com

2 คุณลักษณะของคอมพิวเตอร์

เนื้อหาในบทนี้แสดงภาพรวมเกี่ยวกับคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์

คุณลักษณะองค์ประกอบมาตรฐาน

หากต้องการระบุองค์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พบโดยทั่วไป กรุณาอ่านหัวข้อนี้ คุณลักษณะอาจต่างกันไปในแต่ละรุ่น หากต้องการความช่วยเหลือ และเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่ในรุ่นคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดเรียกใช้ยูทิลิตี HP Support Assistant

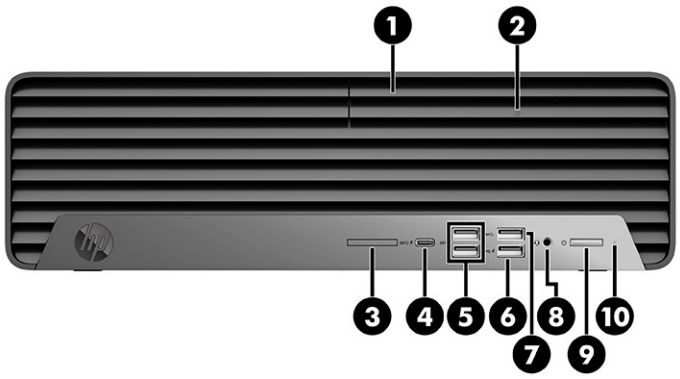
หมายเหตุ: คุณสามารถจัดวางคอมพิวเตอร์รุ่นนี้ได้ทั้งแบบแนวตั้งและแนวนอน

โปรดดูที่ การเปลี่ยนลักษณะตั้งวางตัวเครื่องจากแนวนอนเป็นแนวตั้ง ในหน้า 7

ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า

หากต้องการระบุตำแหน่งส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า กรุณาใช้ภาพประกอบและตารางต่อไปนี้

หมายเหตุ: ลักษณะการจัดวางไดรฟ์แตกต่างกันไปในแต่ละรุ่น ในบางรุ่นจะมีฝาปิดช่องใส่ ไดรฟ์หนึ่งช่องหรือมากกว่าหนึ่งช่อง



ตาราง 2-1 การระบุตำแหน่งส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า

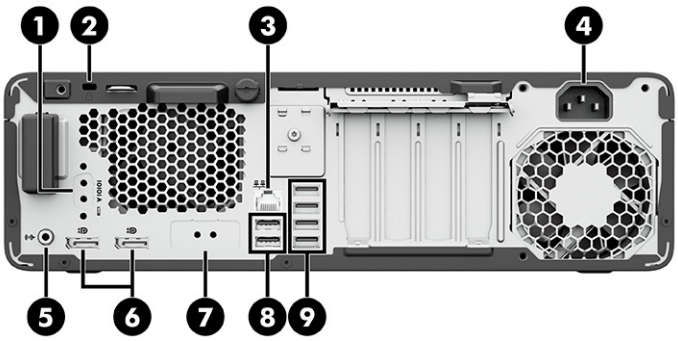
ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า					
1		ไดรฟ์ออปติคอล	6	SS	พอร์ต USB พร้อม HP Sleep and Charge (ชาร์จระหว่างปิดเครื่อง)
2		ปุ่มเปิดไดรฟ์ออปติคอล	7	SS	พอร์ต USB SuperSpeed
3		ตัวอ่านการ์ด SD	8		แจ็คคอมโบสัญญาณเสียงออก (หูฟัง)/สัญญาณเสียงเข้า (ไมโครโฟน)
4	SS	พอร์ต USB Type-C® พร้อม HP Sleep and Charge (ชาร์จระหว่างปิดเครื่อง)	9		ปุ่มเปิด/ปิด
5	SS	พอร์ต USB SuperSpeed (2)	10		ไฟแสดงสถานะการทำงานของฮาร์ดไดรฟ์

หมายเหตุ: แจ็คคอมโบสามารถรองรับหูฟัง อุปกรณ์ช่องสัญญาณขาออกไมโครโฟน อุปกรณ์ช่องสัญญาณขาเข้า หรือชุดหูฟังแบบ CTIA

หมายเหตุ: โดยปกติแล้วไฟแสดงสถานะบนปุ่มเปิด/ปิดจะแสดงเป็นสีขาวในขณะที่เปิดเครื่อง หากไฟแสดงสถานะกะพริบเป็นสีแดง หมายถึงคอมพิวเตอร์กำลังแสดงรหัสสำหรับการวินิจฉัยที่บ่งบอกถึงปัญหา ทั้งนี้โปรดอ่าน*คู่มือบำรุงรักษาและการบริการ*เพื่อตรวจสอบความหมายของรหัส

ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง

หากต้องการระบุตำแหน่งส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง กรุณาใช้ภาพประกอบและตารางต่อไปนี้



ตาราง 2-2 การระบุตำแหน่งส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง

ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง					
1		พอร์ตอนุกรม (อุปกรณ์เสริม)	6		ขั้วต่อจอภาพแบบ DisplayPort™ (2)
2		ช่องเสียบสายล็อก	7		พอร์ตเสริม
3		แจ็ค RJ-45 (สำหรับระบบเครือข่าย)	8		พอร์ต USB (2)
4		หัวต่อสายไฟ	9	SS	พอร์ต USB SuperSpeed (4)
5		แจ็คสัญญาณเสียงออกสำหรับอุปกรณ์เสียงที่ได้รับการจ่ายไฟจากแหล่งอื่น			

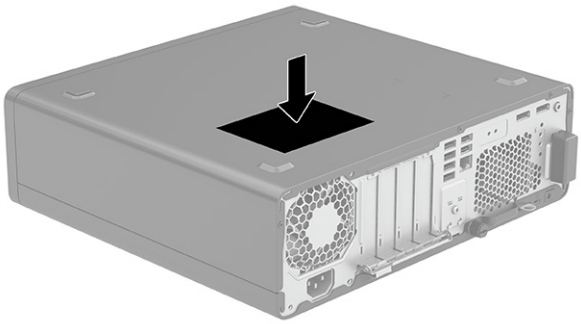
หมายเหตุ: เครื่องรุ่นของคุณอาจมีพอร์ตเพิ่มเติมจาก HP

หากติดตั้งการ์ดแสดงผลไว้ในช่องเสียบหนึ่งของเมนบอร์ด คุณสามารถเลือกใช้ขั้วต่อวิดีโอบนการ์ดแสดงผลหรือบนระบบกราฟิกในตัวของเมนบอร์ดก็ได้ โดยลักษณะการทำงานจะเป็นไปตามการติดตั้งการ์ดแสดงผลและการกำหนดค่าซอฟต์แวร์

คุณสามารถสั่งปิดการทำงานของระบบกราฟิกบนเมนบอร์ดได้ โดยเปลี่ยนการตั้งค่าใน BIOS F10 Setup

ตำแหน่งหมายเลขซีเรียล

คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องมีหมายเลขซีเรียลและหมายเลขรหัสผลิตภัณฑ์ติดไว้ที่ด้านนอกตัวเครื่อง โปรดจัดเตรียมหมายเลขเหล่านี้ไว้ให้พร้อมขณะติดต่อขอรับความช่วยเหลือจากฝ่ายบริการลูกค้า

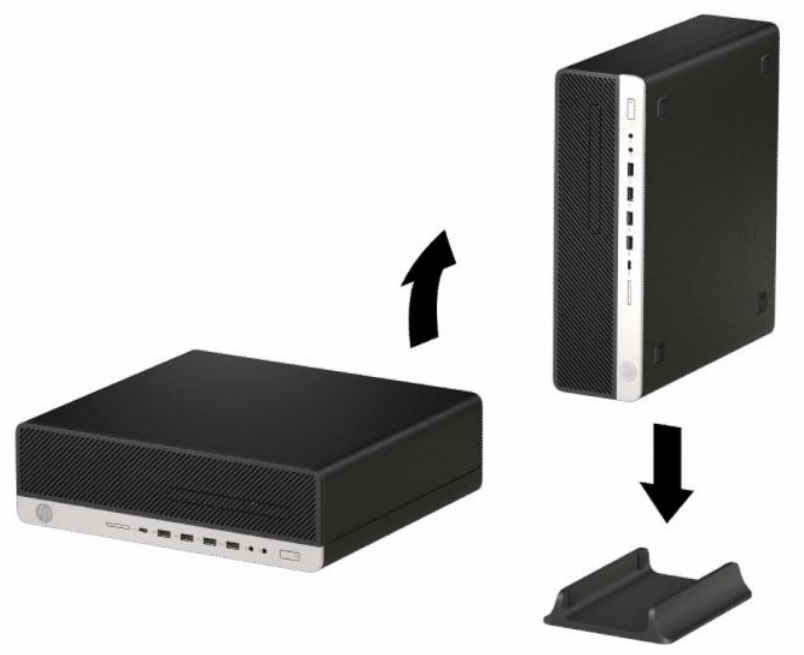


การเปลี่ยนลักษณะตั้งวางตัวเครื่องจากแนวนอนเป็นแนวตั้ง

คุณสามารถตั้งวางคอมพิวเตอร์ในแนวตั้งได้ โดยใช้แท่นวางซึ่งเป็นอุปกรณ์เสริมที่สามารถซื้อได้จาก HP

หมายเหตุ: HP แนะนำให้ใช้แท่นวางซึ่งเป็นอุปกรณ์เสริม เพื่อเพิ่มความมั่นคงของคอมพิวเตอร์เมื่อจัดวางในแนวตั้ง

1. ถอดหรือคลายอุปกรณ์ล็อกที่เป็นอุปสรรคต่อการเปิดตัวเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ถอดสื่อบันทึกแบบถอดออกได้ทั้งหมดออกจากคอมพิวเตอร์ เช่น คอมแพคดิสก์หรือแฟลชไดรฟ์ USB
3. ปิดคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อยผ่านระบบปฏิบัติการ แล้วปิดอุปกรณ์ภายนอกใดๆ ทั้งหมด
4. ถอดสายไฟออกจากเต้ารับ AC และถอดอุปกรณ์ภายนอกใดๆ ออกให้หมด
5. จัดวางคอมพิวเตอร์โดยให้หันด้านขวาขึ้นบน แล้วตั้งไว้บนแท่นวาง (อุปกรณ์เสริม)



6. เสียบสายไฟและอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ อีกครั้งและเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์

> **หมายเหตุ:** โปรดอย่าลืมเว้นพื้นที่ว่างรอบข้างคอมพิวเตอร์ทุกด้านไว้อย่างน้อย 10.2 เซนติเมตร (4 นิ้ว) และไม่มีสิ่งใดกีดขวางโดยรอบ

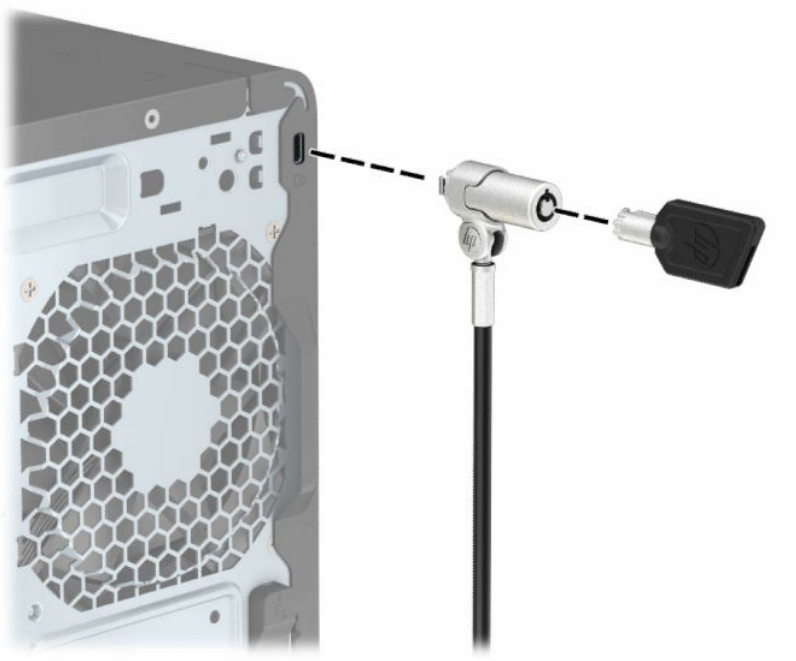
7. ล็อกอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ถูกปลดออกตอนเคลื่อนย้ายคอมพิวเตอร์ให้กลับเข้าที่

การใช้อุปกรณ์ล็อคเพื่อความปลอดภัย (อุปกรณ์เสริม)

คุณสามารถใช้อุปกรณ์ล็อคประเภทต่างๆ (ซื้อแยกต่างหาก) เพื่อปกป้องคอมพิวเตอร์

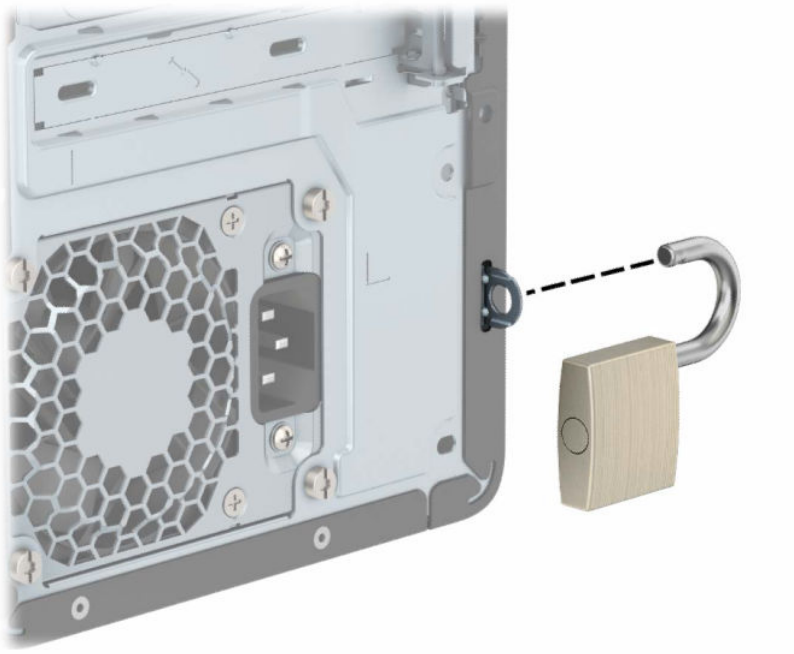
สายล็อก

คุณสามารถปกป้องคอมพิวเตอร์ด้วยสายล็อก



แม่กุญแจล็อก

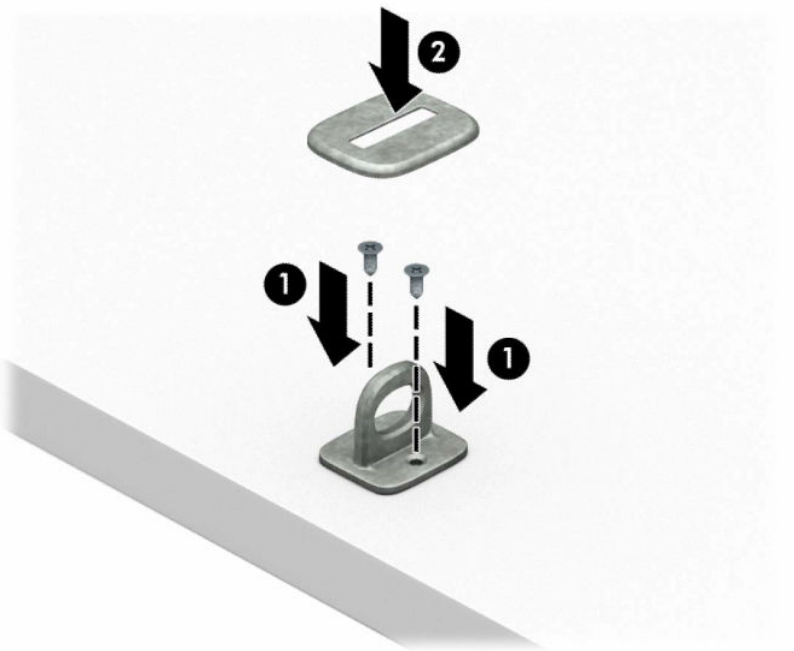
คุณสามารถปกป้องคอมพิวเตอร์ด้วยแม่กุญแจล็อก



อุปกรณ์ล็อกรักษาความปลอดภัย V2 ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจของ HP

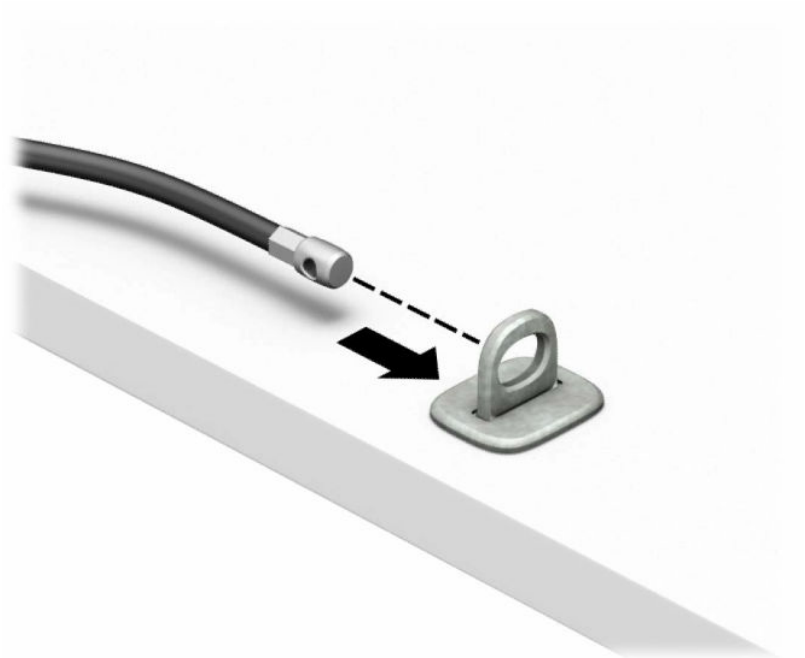
คุณสามารถปกป้องอุปกรณ์ทั้งหมดบริเวณโต๊ะทำงานของคุณโดยใช้อุปกรณ์ล็อกรักษาความปลอดภัย V2 ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ของ HP

1. ติดแป้นยึดสายล็อกลงบนโต๊ะโดยใช้สกรูที่เหมาะสม **(1)** จากนั้นปิดฝาครอบลงบนฐานของแป้นยึดสายล็อก **(2)** ทั้งนี้คุณต้องจัดเตรียมสกรูด้วยตนเอง

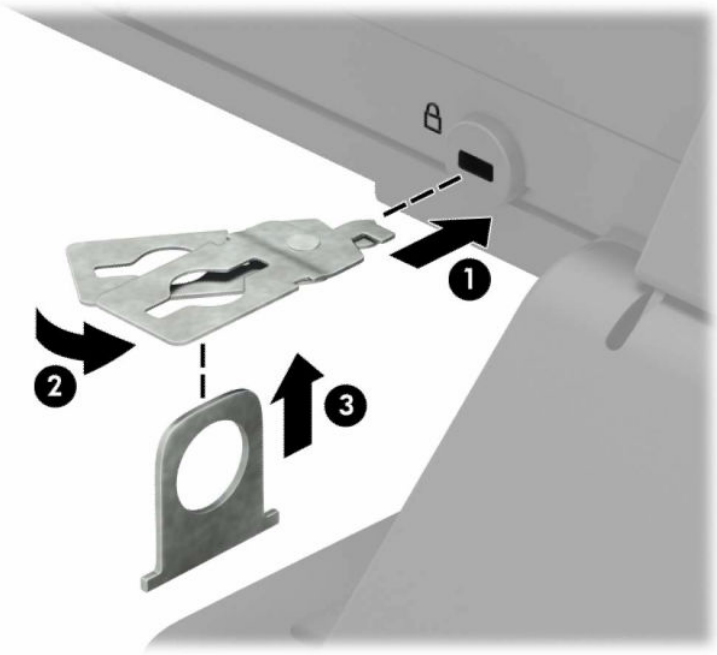


2. คล้องสายล็อกรอบวัตถุที่ยึดอยู่กับที่

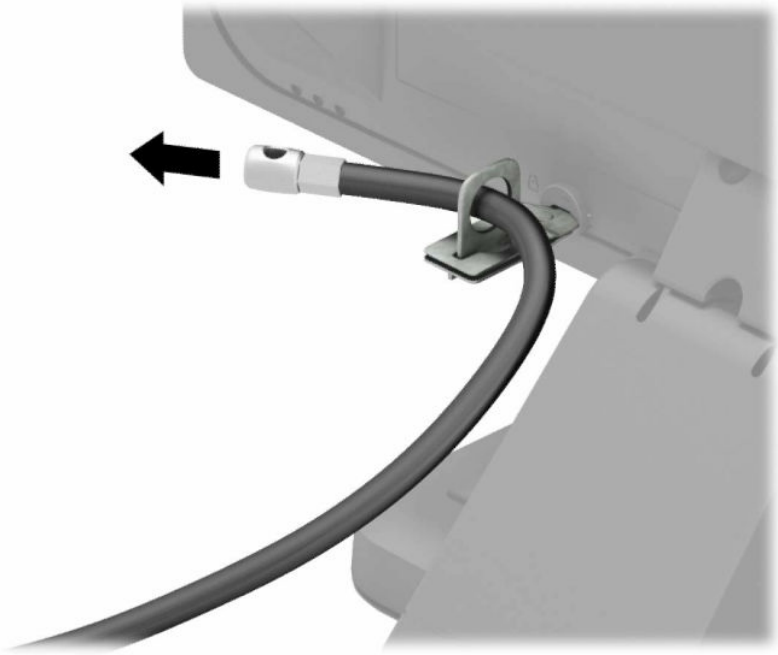
3. ร้อยสายล็อกผ่านรูของแป้นยึดสายล็อก



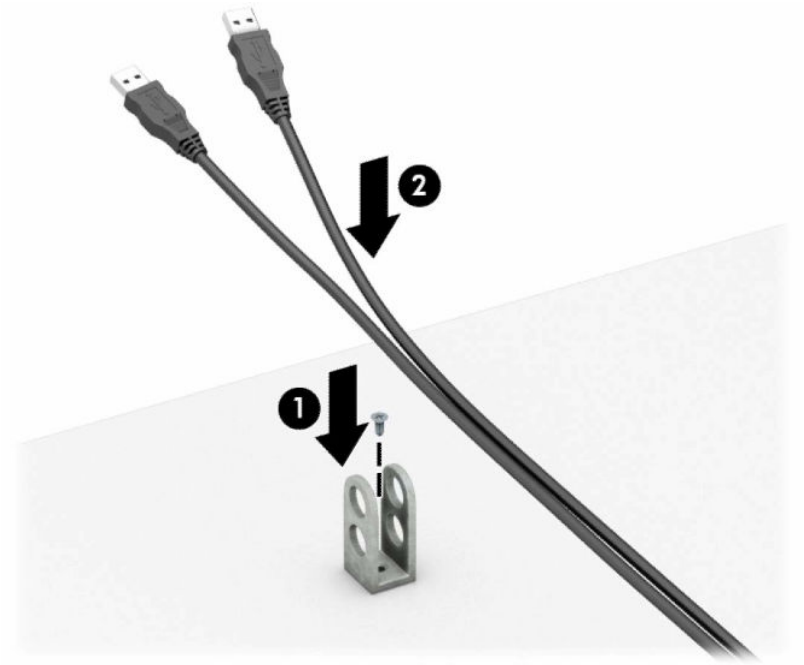
4. ดึงขากรรไกรสำหรับล็อกจอภาพแยกออกจากกัน แล้วใส่เข้าไปในช่องเสียบสายล็อกที่ด้านหลังจอภาพ **(1)** จากนั้นประกบขากรรไกรเข้าด้วยกันเพื่อล็อกให้เข้าที่ **(2)** แล้วใส่แกนร้อยสายล็อกเข้าไปตรงกลางของตัวล็อกจอภาพ **(3)**



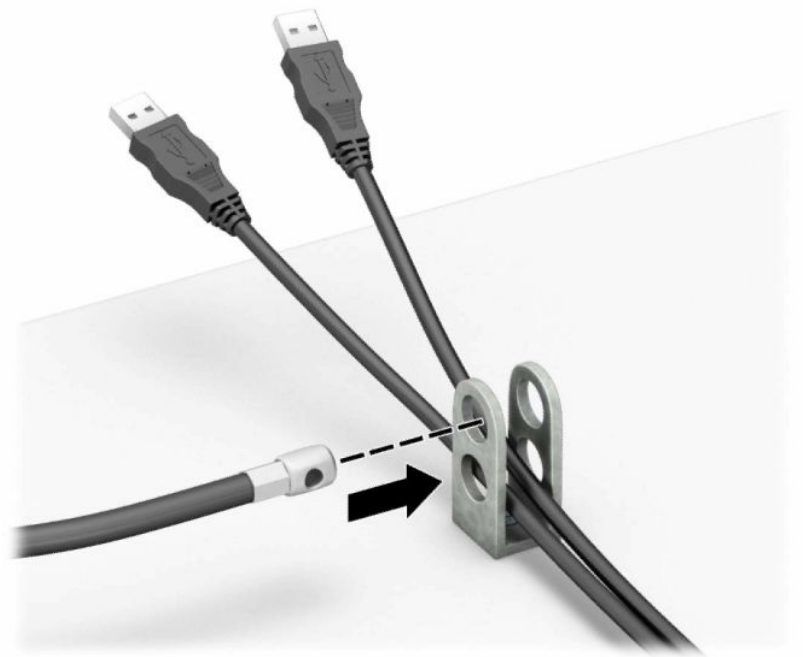
5. ร้อยสายล็อกผ่านรูของแกนล็อกซึ่งติดอยู่กับหน้าจอ



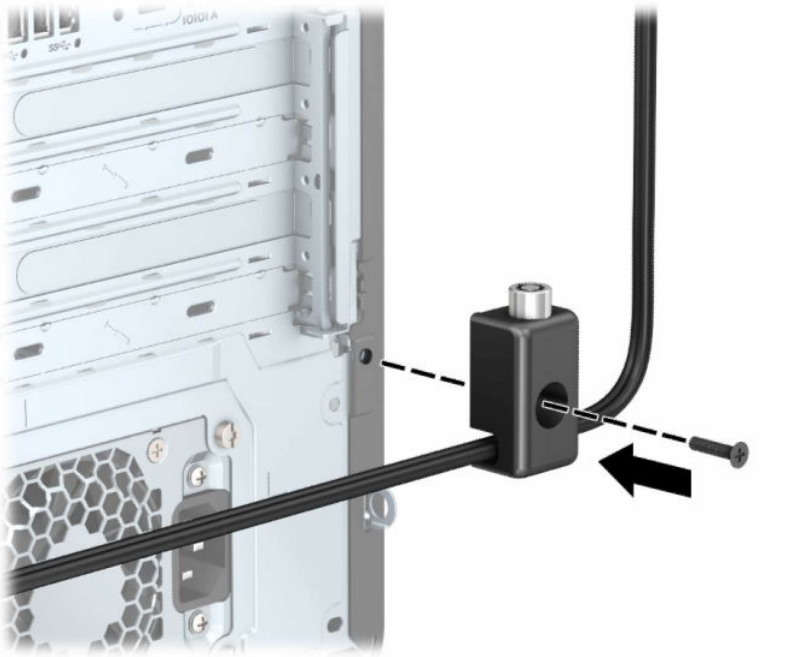
6. ติดแป้นยึดสายอุปกรณ์เสริมลงบนโต๊ะโดยใช้สกรูที่เหมาะสม **(1)** จากนั้นวางสายอุปกรณ์เสริมลงบนฐานของแป้นยึด **(2)** ทั้งนี้คุณต้องจัดเตรียมสกรูด้วยตนเอง



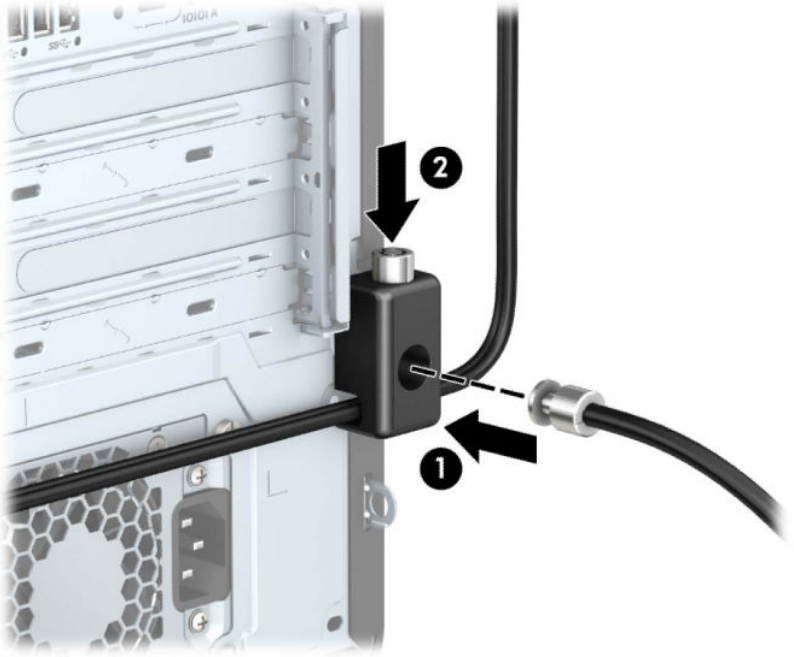
7. ร้อยสายล็อกผ่านรูของแป้นยึดสายอุปกรณ์เสริม



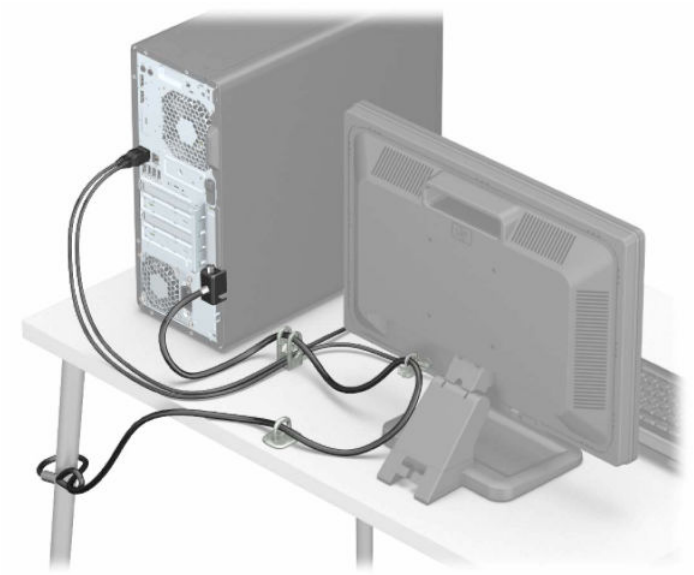
8. ขันสกรูตัวล็อกเข้ากับตัวเครื่องโดยใช้สกรูที่ให้มา



9. สอดปลายแท่งเหล็กของสายล็อกเข้ากับตัวล็อก **(1)** แล้วกดปุ่ม **(2)** เพื่อล็อกให้เข้าที่ใช้กุญแจที่ให้มาเพื่อปลดล็อก



เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน อุปกรณ์ทั้งหมดบนโต๊ะทำงานของคุณก็จะได้รับการปกป้องอย่างปลอดภัย



3 การสำรอง การคืนค่า และการกู้คืน

คุณสามารถใช้เครื่องมือ Windows หรือซอฟต์แวร์ HP เพื่อสำรองข้อมูลของคุณ สร้างจุดคืนค่า รีเซ็ตคอมพิวเตอร์ของคุณ สร้างสื่อการกู้คืน หรือคืนค่าคอมพิวเตอร์ของคุณให้กลับสู่สถานะจากโรงงานได้ การดำเนินการขั้นตอนมาตรฐานเหล่านี้สามารถทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณกลับสู่สถานะการทำงานได้เร็วขึ้น

สิ่งสำคัญ: หากคุณต้องการดำเนินกระบวนการกู้คืนแท็บเล็ต แท็บเล็ตของคุณจะต้องมีแบตเตอรี่เหลืออยู่อย่างน้อย 70% ก่อนเริ่มกระบวนการกู้คืนระบบ

สิ่งสำคัญ: สำหรับแท็บเล็ตที่มาพร้อมแป้นพิมพ์แบบถอดออกได้ให้เชื่อมต่อแท็บเล็ตเข้ากับฐานแป้นพิมพ์ก่อนที่จะเริ่มกระบวนการกู้คืนใด ๆ

การสำรองข้อมูลและการสร้างสื่อการกู้คืน

วิธีการสร้างสื่อกู้คืนและสำรองข้อมูลเหล่านี้ สามารถใช้ ได้เฉพาะสำหรับบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น

การใช้เครื่องมือ Windows

คุณสามารถใช้เครื่องมือ Windowsในการสำรองข้อมูลส่วนบุคคลและสร้างจุดคืนค่าระบบรวมถึงสื่อการกู้คืนได้

สิ่งสำคัญ: Windows เป็นตัวเลือกเดียวที่ช่วยให้คุณสามารถสำรองข้อมูลส่วนตัวของคุณได้ โปรดตั้งเวลาการสำรองข้อมูลเป็นประจำ เพื่อลดโอกาสข้อมูลสูญหาย

หมายเหตุ: หากพื้นที่จัดเก็บข้อมูลของคอมพิวเตอร์มีขนาด 32 GB หรือน้อยกว่า การคืนค่าระบบของ Microsoft จะถูกปิดใช้งานไว้ตามค่าเริ่มต้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและขั้นตอน ให้ดูที่แอปพลิเคชันขอรับวิธีใช้

หมายเหตุ: คุณต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกใช้แอปขอรับวิธีใช้

1. เลือกปุ่ม **เริ่ม** และจากนั้นเลือกแอปพลิเคชัน **ขอรับวิธีใช้**
2. ป้อนงานที่คุณต้องการดำเนินการ

การใช้ HP Cloud Recovery Download Toolในการสร้างสื่อการกู้คืน (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

คุณสามารถใช้ HP Cloud Recovery Download Tool เพื่อสร้างสื่อการกู้คืนจาก HP บนแฟลชไดรฟ์ USB ที่สามารถใช้บูตได้

หากต้องการทราบรายละเอียด:

▲ ไปที่ http://www.hp.com ค้นหา HP Cloud Recovery และจากนั้น เลือกผลลัพธ์ที่ตรงกับประเภทของคอมพิวเตอร์ที่คุณมี

หมายเหตุ: หากคุณไม่สามารถสร้างสื่อกู้คืนระบบได้ด้วยตัวเอง โปรดติดต่อฝ่ายบริการเพื่อขอรับดิสก์กู้คืนระบบ ไปที่ http://www.hp.com/support เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ และจากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

สิ่งสำคัญ: HP ขอแนะนำให้คุณทำตามคำแนะนำ วิธีการคืนค่าและการกู้คืน ในหน้า 16 ในการคืนค่าคอมพิวเตอร์ของคุณ ก่อนที่คุณจะขอรับและใช้แผ่นดิสก์กู้คืนระบบจาก HP การใช้การสำรองข้อมูลล่าสุดสามารถทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณกลับสู่สถานะการทำงานได้เร็วกว่าการใช้แผ่นดิสก์กู้คืนระบบจาก HP หลังจากที่มีการคืนค่าระบบแล้ว การติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการทั้งหมดที่เปิดใช้งานนับตั้งแต่การซื้อครั้งแรกใหม่ อาจต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

การคืนค่าและการกู้คืนระบบ

คุณมีเครื่องมือหลายอย่างที่สามารถกู้คืนระบบได้ทั้งในและนอก Windows หากเดสก์ทอปไม่สามารถโหลดได้

HP ขอแนะนำให้คุณพยายามกู้คืนระบบโดยใช้ วิธีการคืนค่าและการกู้คืน ในหน้า 16

การสร้างการคืนค่าระบบ

สามารถเลือกใช้งานการคืนค่าระบบใน Windows ซอฟต์แวร์การคืนค่าระบบสามารถสร้างจุดคืนค่าหรือสแน็ปช็อตของไฟล์ระบบและการตั้งค่าบนคอมพิวเตอร์ของคุณได้โดยอัตโนมัติหรือแบบแมนนวลในจุดใดจุดหนึ่ง

เมื่อคุณใช้การคืนค่าระบบ จะเป็นการคืนค่าคอมพิวเตอร์ของคุณให้กลับสู่สถานะในขณะที่คุณทำจุดคืนค่า ไฟล์และเอกสารส่วนบุคคลของคุณจะไม่มีผลกระทบ

วิธีการคืนค่าและการกู้คืน

หลังจากที่คุณเรียกใช้วิธีการแรก ทดสอบเพื่อดูว่ายังคงมีปัญหาอยู่หรือไม่ ก่อนที่จะดำเนินการวิธีถัดไป ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องใช้แล้วในขณะนี้

1. เรียกใช้การคืนค่าระบบของ Microsoft
2. เรียกใช้การรีเซ็ตพีซีนี้

   หมายเหตุ: ตัวเลือก **ลบทุกอย่าง** และ **ล้างไดรฟ์อย่างสมบูรณ์** อาจใช้เวลาหลายชั่วโมงในการดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ และจะไม่มีข้อมูลใดๆ เหลืออยู่บนคอมพิวเตอร์ของคุณเลย นี่เป็นวิธีที่ปลอดภัยที่สุดนการรีเซ็ตคอมพิวเตอร์ของคุณ ก่อนที่จะนำไปรีไซเคิล

3. การกู้คืนโดยใช้สื่อการกู้คืนจาก HP โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การกู้คืนโดยใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP ในหน้า 17

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสองวิธีแรก ให้ดูที่แอปพลิเคชันขอรับความช่วยเหลือ:

เลือกปุ่ม **เริ่ม** เลือก **แอปทั้งหมด** (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) เลือก **ขอความช่วยเหลือ** จากนั้นป้อนงานที่คุณต้องการดำเนินการ

หมายเหตุ: คุณต้องเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกใช้แอปขอรับความช่วยเหลือ

การกู้คืนโดยใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP

คุณสามารถใช้สื่อกู้คืนระบบของ HP เพื่อกู้คืนระบบปฏิบัติการและโปรแกรมซอฟต์แวร์ดั้งเดิมที่ติดตั้งมาจากโรงงานได้ สำหรับบางผลิตภัณฑ์ จะสามารถสร้างไว้บนแฟลชไดรฟ์ USB ที่สามารถบูตได้ โดยใช้ HP Cloud Recovery Download Tool

สำหรับรายละเอียด โปรดดูที่ การใช้ HP Cloud Recovery Download Toolในการสร้างสื่อการกู้คืน (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ในหน้า 15

หมายเหตุ: หากคุณไม่สามารถสร้างสื่อกู้คืนระบบได้ด้วยตัวเอง โปรดติดต่อฝ่ายบริการเพื่อขอรับดิสก์กู้คืนระบบ ไปที่ http://www.hp.com/support เลือกประเทศหรือภูมิภาคของคุณ และจากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

หากต้องการกู้คืนระบบของคุณ:

▲ ใส่สื่อกู้คืนระบบของ HP และรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ: HP ขอแนะนำให้คุณทำตามคำแนะนำ วิธีการคืนค่าและการกู้คืน ในหน้า 16 ในการคืนค่าคอมพิวเตอร์ของคุณ ก่อนที่คุณจะขอรับและใช้แผ่นดิสก์กู้คืนระบบจาก HP การใช้การสำรองข้อมูลล่าสุดสามารถทำให้คอมพิวเตอร์ของคุณกลับสู่สถานะการทำงานได้เร็วกว่าการใช้แผ่นดิสก์กู้คืนระบบจาก HP หลังจากที่มีการคืนค่าระบบแล้ว การติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการทั้งหมดที่เปิดใช้งานนับตั้งแต่การซื้อครั้งแรกใหม่ อาจต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

การเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์

หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่รีสตาร์ทโดยใช้สื่อการกู้คืนจาก HP คุณสามารถเปลี่ยนลำดับการบูตของคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นลำดับของอุปกรณ์ที่แสดงอยู่ใน BIOS สำหรับข้อมูลการเริ่มต้นระบบ คุณสามารถเลือกออปติคัลไดรฟ์หรือแฟลชไดรฟ์ USB โดยขึ้นอยู่กับตำแหน่งของสื่อการกู้คืนจาก HP ของคุณ

สิ่งสำคัญ: สำหรับแท็บเล็ตที่มาพร้อมแป้นพิมพ์แบบถอดออกได้ ให้เชื่อมต่อแท็บเล็ตเข้ากับฐานแป้นพิมพ์ก่อนที่จะเริ่มขั้นตอนเหล่านี้

วิธีการเปลี่ยนลำดับการบูต:

1. ใส่สื่อการกู้คืนจาก HP
2. เข้าถึงเมนู **เริ่มต้นใช้งาน** ของระบบ
   - สำหรับคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ตที่ติดตั้งแป้นพิมพ์ไว้ ให้เปิดหรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ต จากนั้นกด esc อย่างรวดเร็ว ตามด้วย f9 เพื่อแสดงตัวเลือกการบูต
   - สำหรับแท็บเล็ตที่ไม่มีแป้นพิมพ์ ให้เปิดหรือรีสตาร์ทแท็บเล็ต จากนั้นกดปุ่มเพิ่มระดับเสียงอย่างรวดเร็วและค้างไว้ แล้วเลือก **f9**

     – หรือ –

     เปิดหรือรีสตาร์ทแท็บเล็ต กดปุ่มลดระดับเสียงอย่างรวดเร็วและค้างไว้ และจากนั้นเลือก **f9**
3. เลือกไดรฟ์แบบออปติคัลหรือแฟลชไดรฟ์ USB ที่คุณต้องการใช้ในการบูต และจากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การใช้ HP Sure Recover (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

คอมพิวเตอร์บางรุ่นจะได้รับการกำหนดค่า HP Sure Recover เอาไว้ ซึ่งเป็นโซลูชันการกู้คืนระบบปฏิบัติการ (OS) ของพีซี ที่ติดตั้งไว้ภายในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ HP Sure Recover สามารถคืนค่าอิมเมจระบบปฏิบัติการของ HP ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์การกู้คืน

เมื่อใช้ HP Sure Recover ผู้ดูแลระบบหรือผู้ใช้จะสามารถคืนค่าระบบ และติดตั้ง:

- ระบบปฏิบัติการเวอร์ชันล่าสุด
- ไดรเวอร์อุปกรณ์รุ่นเฉพาะแพลตฟอร์ม
- แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ในกรณีที่ใช้อิมเมจที่กำหนดเอง

หากต้องการอ่านเอกสารคู่มือฉบับล่าสุดของ HP Sure Recover โปรดไปที่ http://www.hp.com/support ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ของคุณและค้นหาเอกสารคู่มือของคุณ

4 การใช้ HP PC Hardware Diagnostics (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP)

คุณสามารถใช้ยูทิลิตี้ HP PC Hardware Diagnostics เพื่อดูว่าฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ทำงานอย่างถูกต้องหรือไม่ ยูทิลิตี้มีสามเวอร์ชัน ได้แก่ HP PC Hardware Diagnostics Windows, HP PC Hardware Diagnostics UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) และ (สำหรับบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) คุณลักษณะเฟิร์มแวร์ที่มีชื่อว่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI

การใช้ HP PC Hardware Diagnostics Windows (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

HP PC Hardware Diagnostics Windows คือยูทิลิตีสำหรับใช้งานบน Windows ที่ช่วยให้คุณสามารถดำเนินการทดสอบเพื่อการวินิจฉัย เพื่อระบุว่าฮาร์ดเวอร์ของคอมพิวเตอร์ยังทำงานตามปกติอยู่หรือไม่ ชุดเครื่องมือนี้จะทำงานภายในระบบปฏิบัติการ Windows เพื่อวินิจฉัยปัญหาฮาร์ดแวร์

หากยังไม่ได้ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows ไว้บนคอมพิวเตอร์ของคุณ ขั้นแรกคุณจะต้องดาวน์โหลดและทำการติดตั้งก่อน หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows โปรดดูที่ การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows ในหน้า 21

การใช้งานรหัส ID ความล้มเหลวสำหรับฮาร์ดแวร์ของ HP PC Hardware Diagnostics Windows

เมื่อ HP PC Hardware Diagnostics Windows ตรวจพบความล้มเหลวที่จำเป็นต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ จะมีการสร้างรหัส ID ความล้มเหลวเป็นตัวเลข 24 ตัว สำหรับการทดสอบส่วนประกอบที่เลือก สำหรับการทดสอบแบบอินเทอร์แอคทีฟ เช่น แป้นพิมพ์ เมาส์ หรือพาเลทเสียงและวิดีโอ คุณจะต้องดำเนินขั้นตอนการแก้ไขปัญหาก่อน จึงจะสามารถรับ ID ความล้มเหลวได้

▲ คุณมีหลายตัวเลือกที่ดำเนินการได้ หลังจากได้รับ ID ความล้มเหลว:

- เลือก **ถัดไป** เพื่อเปิดหน้า บริการอัตโนมัติของเหตุการณ์ (EAS) ซึ่งคุณจะสามารถบันทึกเหตุการณ์เกี่ยวกับเคสได้

  – หรือ –

- ใช้อุปกรณ์มือถือของคุณสแกนคิวอาร์โค้ด ซึ่งจะพาคุณไปที่หน้า EAS เพื่อบันทึกเหตุการณ์เกี่ยวกับเคส

  – หรือ –

- เลือกช่องถัดจาก ID ความล้มเหลว 24 ตัว เพื่อคัดลอกรหัสความล้มเหลวของคุณ และส่งไปที่ฝ่ายสนับสนุน

การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows

หลังจากที่ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows แล้ว คุณจะสามารถเข้าใช้งานได้จาก HP Help and Support, HP Support Assistant หรือเมนู เริ่ม

การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก HP Help and Support (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

หลังจากที่ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows แล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ เพื่อเข้าใช้งานโปรแกรมดังกล่าวจาก วิธีใช้และการสนับสนุนของ HP

1. เลือกปุ่ม **เริ่ม** จากนั้นเลือก **วิธีใช้และการสนับสนุนของ HP**
2. เลือก **HP PC Hardware Diagnostics Windows**
3. เมื่อเปิดใช้เครื่องมือการวินิจฉัยให้เลือกชนิดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน และจากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

หมายเหตุ: หากต้องการหยุดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยให้เลือก **ยกเลิก**

การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows ผ่าน HP Support Assistant

หลังจากที่ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows แล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เพื่อเข้าใช้งานผ่าน HP Support Assistant

1. เลือกไอคอน**ค้นหา** (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) จากแถบงาน แล้วพิมพ์ support จากนั้นเลือก **HP Support Assistant**

   – หรือ –

   เลือกไอคอนเครื่องหมายคำถาม (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ในแถบงาน
2. เลือก **การแก้ไขปัญหาและการซ่อมแซม** (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) หรือ **การซ่อมแซมและการวินิจฉัย**
3. เลือก **Diagnostics** (การวินิจฉัย) จากนั้นเลือก **HP PC Hardware Diagnostics Windows**
4. เมื่อเปิดเครื่องมือการวินิจฉัยเรียบร้อยแล้วให้เลือกชนิดการทดสอบวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

หมายเหตุ: หากต้องการหยุดการทดสอบวินิจฉัยให้เลือก **Cancel** (ยกเลิก)

การเข้าใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics Windows จากเมนู เริ่ม (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

หลังจากที่ติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows แล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เพื่อเข้าใช้งานจากเมนู เริ่ม

1. เลือกปุ่ม **เริ่ม** จากนั้นเลือก **แอปทั้งหมด** (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

2. เลือก **HP PC Hardware Diagnostics Windows**

3. เมื่อเปิดเครื่องมือการวินิจฉัยเรียบร้อยแล้ว ให้เลือกชนิดการทดสอบวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน จากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

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

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows

คำแนะนำเกี่ยวกับการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows จะอธิบายด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น คุณต้องใช้คอมพิวเตอร์ Windows ในการดาวน์โหลดเครื่องมือนี้ เพราะมีให้ดาวน์โหลดเฉพาะไฟล์ .exe เท่านั้น

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows เวอร์ชันล่าสุดจาก HP

หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก HP ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

1. ไปที่ http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags จะมีการแสดงหน้าหลักของ HP PC Diagnostics ขึ้น

2. เลือก **ดาวน์โหลด HP Diagnostics Windows** จากนั้นเลือกการวินิจฉัยของ Windows เวอร์ชันที่ต้องการ เพื่อดาวน์โหลดไปยังคอมพิวเตอร์หรือ USB แฟลชไดรฟ์ของคุณ

โดยระบบจะดาวน์โหลดเครื่องมือไปยังตำแหน่งที่เลือกไว้

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก Microsoft Store

คุณสามารถดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows จาก Microsoft Store ได้

1. เลือกแอป Microsoft Store บนเดสก์ท็อปของคุณ

   – หรือ –

   เลือกไอคอน**ค้นหา** (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ในแถบงาน แล้วพิมพ์ Microsoft Store

2. พิมพ์ HP PC Hardware Diagnostics Windows ในกล่องค้นหาของ **Microsoft Store**

3. ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

โดยระบบจะดาวน์โหลดเครื่องมือไปยังตำแหน่งที่เลือกไว้

การดาวน์โหลด HP Hardware Diagnostics Windows ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

คุณสามารถดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics Windows โดยใช้ชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ: สำหรับบางผลิตภัณฑ์นั้น คุณอาจต้องดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ลงในแฟลชไดรฟ์ USB โดยให้ค้นหาตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

1. ไปที่ http://www.hp.com/support
2. เลือก **ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์** เลือกชนิดของผลิตภัณฑ์ จากนั้นป้อนชื่อผลิตภัณฑ์หรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ในกล่องค้นหาที่ปรากฏ
3. ในส่วน **การวินิจฉัย** ให้เลือก **ดาวน์โหลด** แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ เพื่อเลือกเวอร์ชันการวินิจฉัยของ Windows เฉพาะรุ่น เพื่อดาวน์โหลดลงบนคอมพิวเตอร์หรือแฟลชไดรฟ์ USB ของคุณ

โดยระบบจะดาวน์โหลดเครื่องมือไปยังตำแหน่งที่เลือกไว้

การติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows

หากต้องการติดตั้ง HP PC Hardware Diagnostics Windows ให้ไปที่โฟลเดอร์บนคอมพิวเตอร์หรือบนแฟลชไดรฟ์ USB ที่คุณจัดเก็บไฟล์ .exe ที่ได้จากการดาวน์โหลด จากนั้นดับเบิลคลิกที่ไฟล์ .exe แล้วปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

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

HP PC Hardware Diagnostics UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI) ที่ช่วยคุณในการทดสอบเพื่อวินิจฉัยปัญหาว่าฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ทำงานตามปกติหรือไม่ เครื่องมือนี้จะทำงานนอกระบบปฏิบัติการ ทำให้สามารถจำแนกข้อผิดพลาดของฮาร์ดแวร์ที่แท้จริงจากปัญหาที่อาจมีสาเหตุจากระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบซอฟต์แวร์อื่นๆ ได้

หมายเหตุ: สำหรับบางผลิตภัณฑ์ คุณจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ระบบ Windows และแฟลชไดรฟ์ USB เพื่อดาวน์โหลด และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน HP UEFI เนื่องจากเรามีให้เฉพาะไฟล์ .exe เท่านั้น โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ใส่แฟลชไดรฟ์ USB ในหน้า 23

หากพีซีของคุณไม่เริ่มต้นใน Windows คุณสามารถใช้ HP PC Hardware Diagnostics UEFI เพื่อวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ได้

การใช้งานรหัส ID ความล้มเหลวสำหรับฮาร์ดแวร์ของ HP PC Hardware Diagnostics UEFI

เมื่อ HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตรวจพบข้อผิดพลาดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ จะมีการสร้างรหัส ID ความล้มเหลวดังกล่าวจำนวน 24 หลัก

หากต้องการความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา:

▲ เลือก **ติดต่อ HP** ยอมรับข้อสงวนสิทธิการใช้งานด้านความเป็นส่วนตัวของ HP จากนั้นใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่สแกนรหัส ID ความล้มเหลวที่ปรากฏบนหน้าจอถัดไป หน้าฝ่ายสนับสนุนลูกค้าของ HP - ศูนย์บริการจะปรากฏขึ้น พร้อมป้อน ID ความล้มเหลว และหมายเลขผลิตภัณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ จากนั้นให้ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

– หรือ –

ติดต่อฝ่ายสนับสนุน แล้วแจ้ง รหัส ID ความล้มเหลว

หมายเหตุ: หากต้องการเริ่มต้นการวินิจฉัยบนคอมพิวเตอร์ที่แปลงสภาพได้ คอมพิวเตอร์ของคุณจะต้องอยู่ในโหมดโน้ตบุ๊ก และคุณจะต้องใช้แป้นพิมพ์ที่เชื่อมต่อไว้

หมายเหตุ: หากคุณต้องการหยุดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัย ให้กด esc

การเริ่มใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics UEFI

หากต้องการเริ่มใช้งาน HP PC Hardware Diagnostics UEFI ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานนี้

1. เปิดใช้งานหรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ และกด esc อย่างรวดเร็ว
2. กด f2

   BIOS จะค้นหาตำแหน่งสำหรับเครื่องมือการวินิจฉัยสามตำแหน่งตามลำดับต่อไปนี้:

   a. แฟลชไดรฟ์ USB ที่เชื่อมต่อไว้

   หมายเหตุ: หากต้องการดาวน์โหลดเครื่องมือ HP PC Hardware Diagnostics UEFI ลงในแฟลชไดรฟ์ USB ให้ดูที่ การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุดในหน้า 24

   b. ฮาร์ดไดรฟ์

   c. BIOS
3. เมื่อเปิดใช้เครื่องมือการวินิจฉัย ให้เลือกภาษา แล้วเลือกชนิดการทดสอบเพื่อการวินิจฉัยที่คุณต้องการเรียกใช้งาน และจากนั้นปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอ

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ใส่แฟลชไดรฟ์ USB

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ลงในแฟลชไดรฟ์ USB อาจเป็นประโยชน์ในบางสถานการณ์

- ไม่มี HP PC Hardware Diagnostics UEFI ในอิมเมจที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าบนเครื่อง
- ไม่มี HP PC Hardware Diagnostics UEFI ในพาร์ติชัน HP Tool
- ฮาร์ดไดรฟ์เสียหาย

หมายเหตุ: คำแนะนำการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI จะอธิบายด้วยภาษาอังกฤษเท่านั้น และคุณต้องใช้คอมพิวเตอร์ระบบ Windows ในการดาวน์โหลด และสร้างสภาพแวดล้อมที่รองรับ HP UEFI เนื่องจากเรามีให้เฉพาะไฟล์ .exe เท่านั้น

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุด

หากต้องการดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุดลงในแฟลชไดรฟ์ USB ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนนี้

1. ไปที่ http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags จะมีการแสดงหน้าหลักของ HP PC Diagnostics ขึ้น
2. เลือก **ดาวน์โหลด HP Diagnostics UEFI** จากนั้นเลือก **เรียกใช้งาน**

การดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

คุณสามารถดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น) ลงในแฟลชไดรฟ์ USB ได้

หมายเหตุ: สำหรับบางผลิตภัณฑ์นั้น คุณอาจต้องดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ลงในแฟลชไดรฟ์ USB โดยให้ค้นหาตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

1. ไปที่ http://www.hp.com/support
2. ป้อนชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ เลือกคอมพิวเตอร์ของคุณ จากนั้นเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
3. ในส่วน **การวินิจฉัย** ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อเลือกและดาวน์โหลด UEFI Diagnostics เวอร์ชันเฉพาะสำหรับคอมพิวเตอร์ของคุณ

การใช้งานการตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เฉพาะบางผลิตภัณฑ์เท่านั้น)

Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI คือคุณสมบัติของเฟิร์มแวร์ (BIOS) ที่จะดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI ลงในคอมพิวเตอร์ของคุณ จากนั้นจะวินิจฉัยคอมพิวเตอร์ของคุณ และอาจอัพโหลดผลลัพธ์ไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในระบบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI ให้ไปที่ http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags จากนั้นเลือก **ดูข้อมูลเพิ่มเติม**

การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI

นอกจากนี้ ยังสามารถเลือกใช้ HP Remote PC Hardware Diagnostics UEFI ในรูปแบบ SoftPaq ซึ่งคุณสามารถดาวน์โหลดไปยังเซิร์ฟเวอร์ได้อีกด้วย

การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุด

คุณสามารถดาวน์โหลด HP PC Hardware Diagnostics UEFI เวอร์ชันล่าสุดลงในแฟลชไดรฟ์ USB ได้

1. ไปที่ http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags จะมีการแสดงหน้าหลักของ HP PC Diagnostics ขึ้น
2. เลือก **ดาวน์โหลด Remote Diagnostics** จากนั้นเลือก **เรียกใช้งาน**

การดาวน์โหลด Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

คุณสามารถดาวน์โหลด HP Remote PC Hardware Diagnostics UEFI ตามชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ: สำหรับบางผลิตภัณฑ์ คุณอาจต้องดาวน์โหลดซอฟต์แวร์โดยใช้ชื่อหรือหมายเลขผลิตภัณฑ์

1. ไปที่ http://www.hp.com/support
2. เลือก **ซอฟต์แวร์และไดรเวอร์** เลือกชนิดของผลิตภัณฑ์ ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์หรือหมายเลขผลิตภัณฑ์ในกล่องค้นหาที่ปรากฏขึ้น เลือกคอมพิวเตอร์ของคุณ จากนั้นเลือกระบบปฏิบัติการของคุณ
3. จากนั้นในหัวข้อ **การวินิจฉัย** ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อเลือกและดาวน์โหลด **แบบ UEFI จากระยะไกล** เวอร์ชันสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

การปรับแต่งการตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI

การใช้การตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics ใน Computer Setup (BIOS) (การตั้งค่าคอมพิวเตอร์) ช่วยให้คุณสามารถดำเนินการปรับแต่งได้มากมาย

- ตั้งกำหนดเวลาในการตรวจวินิจฉัยโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเริ่มทำการวินิจฉัยได้ทันทีภายในโหมดอินเทอร์แอคทีฟโดยการเลือก **Execute Remote HP PC Hardware Diagnostics** (เรียกใช้ Remote HP PC Hardware Diagnostics)
- กำหนดตำแหน่งสำหรับการดาวน์โหลดเครื่องมือการวินิจฉัย คุณลักษณะนี้ช่วยให้สามารถเข้าถึงเครื่องมือต่างๆ จากเว็บไซต์ของ HP หรือจากเซิร์ฟเวอร์ที่มีการกำหนดค่ามาแล้วล่วงหน้า ทั้งนี้คอมพิวเตอร์ของคุณไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลบนเครื่องแบบทั่วไป (เช่น ฮาร์ดไดรฟ์ หรือแฟลชไดรฟ์ USB) เพื่อเรียกใช้งานระบบวินิจฉัยจากระยะไกล
- ตั้งค่าตำแหน่งสำหรับจัดเก็บผลการทดสอบ นอกจากนี้ คุณยังสามารถตั้งค่าชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านที่คุณใช้สำหรับการอัปโหลดได้อีกด้วย
- แสดงข้อมูลสถานะเกี่ยวกับการวินิจฉัยระบบซึ่งมีการเรียกใช้งานก่อนหน้านี้

หากต้องการปรับแต่งการตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้:

1. เปิดเครื่องหรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ และเมื่อโลโก้ HP ปรากฏขึ้น ให้กด f10 เพื่อเข้าสู่ Computer Setup (การตั้งค่าคอมพิวเตอร์)
2. เลือก **Advanced** (ขั้นสูง) และจากนั้นเลือก **Settings** (การตั้งค่า)
3. กำหนดตัวเลือกต่างๆ ตามต้องการ
4. เลือก **Main** (หน้าหลัก) จากนั้นเลือก **Save Changes and Exit** (บันทึกการเปลี่ยนแปลงและออกจากระบบ) เพื่อบันทึกการตั้งค่าของคุณ

การเปลี่ยนแปลงของคุณจะมีผลใช้ ได้เมื่อรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์

5 แนวทางการใช้งานคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาประจำวัน และการเตรียมเพื่อจัดส่ง

ปฏิบัติตามแนวทางเหล่านี้ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และถนอมอายุการใช้งานให้ยาวนานที่สุด

แนวทางการใช้งานและการดูแลรักษาประจำวัน

HPได้จัดทำแนวทางต่างๆ เพื่อช่วยเหลือคุณในการตั้งค่าและดูแลคอมพิวเตอร์และหน้าจอของคุณอย่างเหมาะสม

- อย่าวางเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ในบริเวณที่มีความชื้นสูง มีการสัมผัสแสงแดดโดยตรง และหลีกเลี่ยงอุณหภูมิที่ร้อนจัดหรือเย็นจัด
- วางเครื่องคอมพิวเตอร์บนพื้นผิวที่ราบเรียบและแข็งแรง เว้นพื้นที่ว่างประมาณ 10.2 ซม. (4 นิ้ว)ในทุกด้านที่มีทางระบายอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์และเหนือจอภาพ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก
- ไม่กีดขวางทางเข้าอากาศของเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่ควรบังช่องระบายอากาศและช่องทางเข้าอากาศไม่วางแป้นพิมพ์โดยพับขาของแป้นพิมพ์ไว้ด้านหน้าของเครื่องคอมพิวเตอร์เดสก์ท็อปโดยตรง เพราะจะเป็นการขวางทางระบายอากาศเช่นกัน
- อย่าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในขณะที่แผงปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือฝาปิดสล็อตการ์ดส่วนขยายยังคงเปิดค้างไว้
- อย่าวางคอมพิวเตอร์ซ้อนทับบนเครื่องอื่น หรืออย่าวางคอมพิวเตอร์ไว้ใกล้กันจนทำให้อากาศที่หมุนเวียนหรืออากาศที่มีไอร้อนถ่ายเทไปยังคอมพิวเตอร์อีกเครื่อง
- หากต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในวัสดุครอบอื่น จะต้องมีช่องระบายอากาศเข้าและออกอยู่บนวัสดุครอบนั้น และจะยังคงต้องปฏิบัติตามแนวทางการใช้งานที่กำหนดไว้ก่อนหน้านี้
- หลีกเลี่ยงการนำของเหลวมาตั้งไว้บริเวณเครื่องคอมพิวเตอร์และแป้นพิมพ์
- ห้ามวางสิ่งของใดๆ ปิดกั้นช่องระบายอากาศบนจอภาพ
- ติดตั้งหรือเปิดใช้ฟังก์ชันการจัดการพลังงานของระบบปฏิบัติการหรือซอฟต์แวร์อื่น รวมถึงการตั้งสถานะสลีปเพื่อพักการทำงานชั่วคราว
- ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนดำเนินการใดๆ ต่อไปนี้:
  - เช็ดด้านนอกของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยผ้านุ่มที่ชุบน้ำหมาดๆ ตามเหมาะสม น้ำยาทำความสะอาดอาจทำให้สีซีดจางหรือทำลายผิวเคลือบของตัวเครื่อง โปรดดู การเช็ดฝุ่นและสิ่งสกปรกออกจากคอมพิวเตอร์ในหน้า 27 เพื่อศึกษาขั้นตอนที่แนะนำในการทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกที่มีการสัมผัสบ่อยๆ บนคอมพิวเตอร์ของคุณ หลังจากที่คุณเช็ดคราบและสิ่งปกปรกออกแล้ว คุณยังสามารถทำความสะอาดพื้นผิวด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคได้อีกด้วย โปรดดู การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคในหน้า 27 เพื่อศึกษาแนวทางที่จะช่วยป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อแบคทีเรียและไวรัสที่เป็นอันตราย

– ทำความสะอาดช่องระบายอากาศทุกด้านของเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นครั้งคราว เพราะเศษขน ฝุ่น และวัตถุแปลกปลอมอื่นๆ อาจปิดกั้นช่องระบาย และขัดขวางการหมุนเวียนของอากาศ

การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณ

การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณ การเช็ดคราบและสิ่งปกปรกเป็นประจำ จะช่วยให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้ข้อมูลต่อไปนี้ในการทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกของคอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย

การเช็ดฝุ่นและสิ่งสกปรกออกจากคอมพิวเตอร์

ข้อมูลต่อไปนี้คือขั้นตอนที่แนะนำในการขจัดฝุ่นและสิ่งสกปรกออกจากคอมพิวเตอร์

1. สวมถุงมือแบบใช้แล้วทิ้งที่ทำจากยางลาเท็กซ์ (หรือถุงมือไนไตรล์ หากคุณแพ้ยางลาเท็กซ์) ขณะทำความสะอาดพื้นผิว
2. ปิดอุปกรณ์ของคุณ ถอดสายไฟและถอดอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ที่เชื่อมต่ออยู่ ถอดถ่านที่ใส่ ไว้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น แป้นพิมพ์ไร้สาย

⚠ **ข้อควรระวัง:** อย่าทำความสะอาดผลิตภัณฑ์ขณะเปิดเครื่องหรือเสียบปลั๊ก เพื่อป้องกันอันตรายจากไฟฟ้าดูดหรือเกิดความเสียหายต่อส่วนประกอบต่างๆ

3. นำผ้าไมโครไฟเบอร์ชุบน้ำให้พอหมาด ผ้าที่ใช้ควรชุ่มแต่ไม่เปียกแฉะ

สิ่งสำคัญ: เพื่อป้องกันไม่ให้พื้นผิวเสียหาย โปรดหลีกเลี่ยงการใช้ผ้าที่มีลักษณะขูดผิว ผ้าขนหนู และกระดาษชำระ

4. ใช้ผ้าที่บิดหมาดเพื่อเช็ดเบาๆ บนพื้นผิวภายนอกของผลิตภัณฑ์

สิ่งสำคัญ: ระวังอย่าให้น้ำหยดใส่ผลิตภัณฑ์ อย่าให้เกิดความชื้นภายในช่องใดๆ หากน้ำหยดเข้าไปด้านในผลิตภัณฑ์ HP อาจทำให้ผลิตภัณฑ์เสียหายได้ ห้ามพ่นของเหลวใดลงบนผลิตภัณฑ์โดยตรง อย่าใช้สเปรย์ฉีดพ่น ตัวทำละลาย สิ่งที่ออกฤทธิ์กัดกร่อน หรือหรือน้ำยาทำความสะอาดที่มีส่วนผสมของไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์หรือสารฟอกขาว ที่อาจทำให้พื้นผิวเสียหายได้

5. เริ่มต้นเช็ดที่จอแสดงผล (หากมี) เช็ดไปในทิศทางเดียวอย่างระมัดระวัง โดยเริ่มจากด้านบนของจอแสดงผลลงไปยังด้านล่าง ท้ายสุดให้ทำความสะอาดสายต่างๆ เช่น สายไฟ สายแป้นพิมพ์ และสาย USB
6. หลังทำความสำอาดเสร็จ ตรวจสอบว่าอุปกรณ์ถูกผึ่งลมจนพื้นผิวแห้งสนิท ก่อนที่จะเปิดใช้งานอุปกรณ์
7. ทิ้งถุงมือหลังทำความสะอาดทุกครั้ง ล้างมือของคุณทันทีหลังจากถอดถุงมือ

โปรดดู การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค ในหน้า 27 เพื่อศึกษาขั้นตอนที่แนะนำในการทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกที่มีการสัมผัสบ่อย เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของแบคทีเรียและไวรัสที่เป็นอันตราย

การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค

องค์การอนามัยโลก (WHO) แนะนำว่าการความสะอาดพื้นผิว ตามด้วยการฆ่าเชื้อ เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการป้องกันการแพร่กระจายของโรคทางเดินหายใจและแบคทีเรียที่เป็นอันตราย

หลังจากทำความสะอาดพื้นผิวภายนอกบนคอมพิวเตอร์ของคุณตามขั้นตอนใน การเช็ดฝุ่นและสิ่งสกปรกออกจากคอมพิวเตอร์ในหน้า 27 แล้ว คุณสามารถเลือกทำความสะอาดพื้นผิวด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อเพิ่มได้ น้ำยาฆ่าเชื้อที่สามารถใช้ ได้ตามแนวทางการทำความสะอาดของ HP คือสารละลายแอลกอฮอล์ที่ทำจากไอโซโพรพิลแอลกอฮอล์ 70% กับน้ำ 30% สารละลายนี้เรียกอีกอย่างว่ารับบิงแอลกฮอล์ ซึ่งหาซื้อได้ตามร้านค้าทั่วไป

ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ในการฆ่าเชื้อพื้นผิวภายนอกที่มีการสัมผัสบ่อยๆ บนคอมพิวเตอร์ของคุณ:

1. สวมถุงมือแบบใช้แล้วทิ้งที่ทำจากยางลาเท็กซ์ (หรือถุงมือไนไตร หากคุณแพ้ยางลาเท็กซ์) เมื่อทำความสะอาดบนพื้นผิว
2. ปิดใช้งานอุปกรณ์ของคุณ และถอดสายไฟพร้อมกับอุปกรณ์ภายนอกอื่นๆ ที่เชื่อมต่ออยู่ออก นำแบตเตอรี่ที่มีการติดตั้งไว้ออกจากอุปกรณ์ต่างๆ เช่น แป้นพิมพ์ไร้สาย

⚠ **ข้อควรระวัง:** เพื่อป้องกันไฟฟ้าช็อต หรือการเกิดความเสียหายต่อส่วนประกอบต่างๆ ห้ามทำความสะอาดผลิตภัณฑ์ขณะเปิดเครื่องหรือเสียบปลั๊กอยู่

3. ใช้ผ้าไมโครไฟเบอร์ชุบด้วยน้ำยาที่มีไอโซโพรพิลแอลกอฮอล์ 70 เปอร์เซ็นต์และน้ำ 30 เปอร์เซ็นต์แล้วบิดหมาด ผ้าควรชื้นแต่ไม่เปียกจนมีน้ำหยด

⚠ **ข้อควรระวัง:** อย่าใช้สารเคมีหรือผลิตภัณฑ์ที่มีสารเคมีต่อไปนี้ รวมถึงผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดพื้นผิวแบบสเปรย์: น้ำยาฟอกขาว เปอร์ออกไซด์ (รวมถึงไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์) อะซีโตน แอมโมเนีย เอทิลแอลกอฮอล์ เมทิลีนคลอไรด์ หรือสิ่งที่ประกอบด้วยปิโตรเลียม เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง สีทินเนอร์ เบนซิน หรือโทลูอีน

สิ่งสำคัญ: เพื่อป้องกันไม่ให้พื้นผิวเสียหาย โปรดหลีกเลี่ยงการใช้ผ้าขัดถู ผ้าขนหนู และกระดาษเช็ดมือ

4. เช็ดเบาๆ ที่พื้นผิวภายนอกของผลิตภัณฑ์ด้วยผ้าชุบน้ำบิดพอหมาด

สิ่งสำคัญ: ระวังอย่าให้น้ำหยดใส่ผลิตภัณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีความชื้นเกิดขึ้นภายในช่องใดๆ หากน้ำหยดเข้าไปด้านในผลิตภัณฑ์ HP ของคุณ อาจทำให้ผลิตภัณฑ์เสียหายได้ ห้ามพ่นน้ำยาลงบนผลิตภัณฑ์โดยตรง ห้ามใช้สเปรย์พ่น ตัวทำละลาย สารขัด หรือน้ำยาทำความสะอาดที่มีไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์ หรือสารฟอกขาว ที่อาจทำให้พื้นผิวเสียหายได้

5. เริ่มต้นที่จอแสดงผล (หากมี) เช็ดไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งอย่างระมัดระวัง โดยเลื่อนจากด้านบนของจอแสดงผลไปยังด้านล่าง ทำความสะอาดสายที่มีความยืดหยุ่น เช่น สายไฟ สายแป้นพิมพ์ และสาย USB เป็นอันดับสุดท้าย
6. หลังทำความสะอาดเสร็จ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้วางอุปกรณ์ผึ่งลมจนพื้นผิวแห้งสนิท ก่อนที่จะเปิดใช้งานอุปกรณ์อีกครั้ง
7. ทิ้งถุงมือหลังทำความสะอาดทุกครั้ง ทำความสะอาดมือของคุณทันทีหลังจากที่คุณถอดถุงมือ

การเตรียมเพื่อการจัดส่ง

หากคุณจำเป็นต้องจัดส่งคอมพิวเตอร์ของคุณ ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำต่อไปนี้เพื่อความปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์ของคุณ

1. สำรองไฟล์บนฮาร์ดไดร์ฟไปเก็บไว้บนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก ตรวจสอบให้แน่ใจว่า สื่อบันทึกสำหรับการสำรองข้อมูลไม่มีการสัมผัสกับสื่อไฟฟ้าหรือแม่เหล็กระหว่างที่จัดเก็บหรือกำลังโอนถ่ายไฟล์

หมายเหตุ: ฮาร์ดไดรฟ์จะล็อกการทำงานโดยอัตโนมัติเมื่อคุณปิดเครื่อง

2. ถอดและจัดเก็บสื่อที่ถอดเข้าออกได้ทั้งหมด
3. ปิดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายนอก
4. ถอดสายไฟออกจากเต้ารับ AC จากนั้นจึงถอดออกจากคอมพิวเตอร์
5. ถอดส่วนประกอบของเครื่องและอุปกรณ์ภายนอกออกจากแหล่งจ่ายไฟ จากนั้นจึงถอดสายออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์

> **หมายเหตุ:** ตรวจสอบให้แน่ใจว่า มีการติดตั้งบอร์ดทั้งหมดไว้อย่างถูกต้องและยึดเข้าในช่องเสียบของบอร์ดก่อนจัดส่งคอมพิวเตอร์

6. บรรจุส่วนประกอบของเครื่องและอุปกรณ์ภายนอกต่างๆ ไว้ในบรรจุภัณฑ์เดิมของอุปกรณ์เหล่านั้นหรือในบรรจุภัณฑ์ที่คล้ายกัน โดยมีวัสดุกันการกระแทกที่เหมาะสม

6 การคายประจุไฟฟ้าสถิต

การคายประจุไฟฟ้าสถิตเป็นการปล่อยประจุไฟฟ้าสถิตเมื่อวัตถุสองชิ้นสัมผัสกัน เช่น ไฟฟ้าช็อตที่คุณรู้สึกได้เมื่อคุณเดินบนพรมและแตะลูกบิดประตูที่เป็นโลหะ

การคายประจุไฟฟ้าสถิตจากนิ้วมือหรือตัวนำไฟฟ้าสถิตอื่นๆ อาจทำให้ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความเสียหาย

สิ่งสำคัญ: เพื่อป้องกันความเสียหายต่อคอมพิวเตอร์ ความเสียหายต่อไดรฟ์ หรือข้อมูลสูญหาย ให้ปฏิบัติตามข้อควรระวังต่อไปนี้:

- หากคำแนะนำในการถอดหรือติดตั้งแจ้งให้คุณถอดปลั๊กคอมพิวเตอร์ให้ตรวจสอบก่อนว่ามีการต่อสายดินอย่างถูกต้อง
- เก็บชิ้นส่วนไว้ในหีบห่อบรรจุที่ปลอดภัยจากไฟฟ้าสถิตจนกว่าคุณจะพร้อมสำหรับการติดตั้ง
- หลีกเลี่ยงการสัมผัสพิน บัดกรี และวงจร จับชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- ใช้เครื่องมือที่ไม่ใช่แม่เหล็ก
- ก่อนที่จะเคลื่อนย้ายชิ้นส่วน ให้คายประจุไฟฟ้าสถิตด้วยการแตะที่พื้นผิวโลหะที่ไม่ได้ทาสี
- หากคุณถอดชิ้นส่วนออก ให้วางไว้ในที่เก็บที่ปลอดภัยจากไฟฟ้าสถิต

7 ความสามารถในการเข้าใช้งาน

เป้าหมายของ HP คือการออกแบบ ผลิต และวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ บริการ และข้อมูลที่ทุกคนจากทุกสถานที่สามารถใช้งานได้ ทั้งในแบบสแตนด์อโลน หรือใช้งานร่วมกับอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ (AT) จากบุคคลที่สาม

HP และความสามารถในการเข้าถึง

เนื่องจาก HP พยายามที่จะหลอมรวมความหลากหลาย การมีส่วนร่วม และสมดุลระหว่างงาน/ชีวิตประจำวันเข้าด้วยกันเป็นหลักของบริษัท สิ่งนี้จึงสะท้อนอยู่บนทุกสิ่งทุกอย่างที่ HP ทำ HP ตั้งใจที่จะสร้างสภาพแวดล้อมการมีส่วนร่วม ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเชื่อมต่อผู้คนเข้ากับอำนาจของเทคโนโลยีอย่างครอบคลุมทั่วโลก

ค้นหาเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับคุณ

เทคโนโลยีสามารถปลดปล่อยศักยภาพความเป็นมนุษย์ของคุณได้ เทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ จะช่วยกำจัดอุปสรรค และสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองให้กับคุณทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และในชุมชน เทคโนโลยีช่วยเหลือ จะช่วยเพิ่ม จัดการ และพัฒนาขีดความสามารถของระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ค้นหาเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่ดีที่สุด ในหน้า 32

ความมุ่งมั่นของ HP

HP มุ่งมั่นที่จะจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้ทุพพลภาพสามารถเข้าถึงได้ ความมุ่งมั่นนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนวัตถุประสงค์ด้านความหลากหลายของบริษัท และช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกคนจะสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้

เป้าหมายในความสามารถในการเข้าถึงของ HP คือการออกแบบ ผลิต และวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิผล รวมถึงผู้ทุพพลภาพ ทั้งในรูปแบบสแตนด์อโลนหรือใช้งานควบคู่กับอุปกรณ์ให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม

เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น นโยบายความสามารถในการเข้าถึงนี้จึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์หลักเจ็ดข้อเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของ HP เราคาดหวังว่าผู้จัดการและพนักงานทุกคนของ HP จะให้การสนับสนุนวัตถุประสงค์เหล่านี้ และนำไปปฏิบัติจริงตามบทบาทและความรับผิดชอบของตนเอง:

- ยกระดับการตระหนักถึงปัญหาด้านความสามารถในการเข้าถึงภายใน HP และจัดการฝึกอบรมที่จำเป็นให้กับพนักงานเพื่อการออกแบบ ผลิต วางจำหน่าย และส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้
- กำหนดแนวทางความสามารถในการเข้าใช้งานสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งมอบหมายความรับผิดชอบให้กับกลุ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ในการนำแนวทางเหล่านี้ไปปฏิบัติในกรณีที่มีความเหมาะสมทางการแข่งขัน ทางเทคนิค และทางเศรษฐกิจ
- จัดสรรให้ผู้ทุพพลภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางความสามารถในการเข้าถึง รวมถึงในการออกแบบและทดสอบผลิตภัณฑ์และบริการ

- จัดทำเอกสารคุณสมบัติความสามารถในการเข้าถึง และเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ HP ต่อสาธารณชนในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้
- สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการชั้นนำด้านเทคโนโลยีและโซลูชันการให้ความช่วยเหลือ
- สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะช่วยพัฒนาเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของ HP
- สนับสนุนและมีส่วนช่วยสร้างมาตรฐานอุตสาหกรรมและแนวทางเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าใช้งาน

สมาคมมืออาชีพด้านความสามารถในการเข้าใช้งานระหว่างประเทศ (IAAP)

IAAP เป็นสมาคมไม่แสวงหาผลกำไรที่มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้านความสามารถในการเข้าใช้งานผ่านการสร้างเครือข่าย การให้การศึกษา และการออกใบรับรอง วัตถุประสงค์คือการสนับสนุนมืออาชีพด้านความสามารถในการเข้าใช้งานในการพัฒนาและต่อยอดสายอาชีพ รวมถึงช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถผสานความสามารถในการเข้าใช้งานลงในผลิตภัณฑ์และโครงสร้างพื้นฐานของตนได้ดียิ่งขึ้น

ในฐานะสมาชิกผู้ก่อตั้ง HP เข้าร่วมทำงานกับองค์กรอื่นๆ เพื่อพัฒนาขยายขอบเขตความสามารถในการเข้าถึง ความมุ่งมั่นนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนเป้าหมายด้านการออกแบบ การผลิต และการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงของ HP และช่วยให้ผู้ทุพพลภาพสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิผล

IAAP จะช่วยเสริมความชำนาญยิ่งขึ้น โดยการสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นักเรียนนักศึกษา และองค์กร เพื่อการเรียนรู้จากซึ่งกันและกัน หากคุณสนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมให้ไปที่ http://www.accessibilityassociation.org เพื่อเข้าร่วมชุมชนออนไลน์ ลงทะเบียนรับจดหมายข่าว และเรียนรู้เกี่ยวกับตัวเลือกในการสมัครเป็นสมาชิก

ค้นหาเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่ดีที่สุด

ทุกๆ คน รวมถึงผู้ทุพพลภาพหรือผู้มีข้อจำกัดด้านอายุ ควรที่จะสามารถสื่อสาร แสดงออกถึงตัวตน และเชื่อมต่อกับโลกภายนอกโดยใช้เทคโนโลยีได้ HP มุ่งมั่นที่จะเพิ่มการรับรู้ด้านความสามารถในการเข้าใช้งานภายใน HP และในกลุ่มลูกค้าและคู่ค้าของเรา

ไม่ว่าจะเป็นแบบอักษรขนาดใหญ่ที่ช่วยให้อ่านง่าย ระบบสั่งงานด้วยเสียงที่ช่วยให้มือคุณได้พัก หรือเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ ซึ่งจะช่วยเหลือคุณได้ในสถานการณ์เฉพาะตัวของคุณ—เทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่หลากหลาย จะช่วยให้คุณสามารถใช้งานผลิตภัณฑ์ HPได้ง่ายดายยิ่งขึ้น คุณจะเลือกอย่างไร

ประเมินความจำเป็นของคุณ

เทคโนโลยีสามารถปลดปล่อยศักยภาพของคุณได้ เทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ จะช่วยกำจัดอุปสรรค และสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองให้กับคุณทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และในชุมชน เทคโนโลยีช่วยเหลือ (AT) จะช่วยเพิ่ม จัดการ และพัฒนาขีดความสามารถของระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ ATได้มากมาย การประเมิน AT ของคุณควรช่วยให้คุณสามารถพิจารณาผลิตภัณฑ์ได้หลายรายการตอบข้อสงสัยของคุณ และอำนวยความสะดวกแก่คุณเพื่อให้สามารถเลือกโซลูชันที่ดีที่สุดสำหรับสถานการณ์ของคุณ คุณจะพบว่าเหล่ามืออาชีพผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมิน AT นั้นมาจากหลากหลายสาขาอาชีพ ทั้งผู้ที่ได้รับใบอนุญาตหรือใบรับรองด้านการทำกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด อรรถบำบัด และสาขาความเชี่ยวชาญอื่นๆ ในขณะที่คนอื่นๆ แม้ว่าจะไม่มีใบรับรองหรือใบอนุญาต ก็

ยังสามารถให้ข้อมูลการประเมินกับคุณได้ คุณอาจต้องการสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และค่าธรรมเนียมของแต่ละคน เพื่อตัดสินใจว่าบุคคลดังกล่าวเหมาะสมกับความต้องการของคุณหรือไม่

ความสามารถในการเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์ HP

ลิงก์เหล่านี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะความสามารถในการเข้าใช้งาน และเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของ HP หากสามารถใช้งานได้และพร้อมใช้งานในประเทศหรือภูมิภาคของคุณ ทรัพยากรเหล่านี้จะช่วยคุณในการเลือกคุณลักษณะต่างๆ ของเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะด้าน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของคุณมากที่สุด

- HP Aging & Accessibility: ไปที่ http://www.hp.com แล้วพิมพ์ การช่วยสำหรับการเข้าถึงในกล่องค้นหา เลือก **Office of Aging and Accessibility** (สำนักงานผู้สูงวัยและความสามารถในการเข้าใช้งาน)
- คอมพิวเตอร์ HP: สำหรับผลิตภัณฑ์ Windows ให้ ไปที่ http://www.hp.com/support แล้วพิมพ์ Windows Accessibility Options (ตัวเลือกการช่วยสำหรับการเข้าถึงของ Windows) ในกล่องค้นหา **Search our knowledge** (ค้นหาองค์ความรู้ของเรา) เลือกระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมในผลลัพธ์
- HP Shopping อุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับผลิตภัณฑ์ของ HP: ไปที่ http://store.hp.com เลือก **Shop** (ร้านค้า) จากนั้นเลือก **Monitors** (จอภาพ) หรือ **Accessories** (อุปกรณ์เสริม)

หากคุณต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติความสามารถในการเข้าใช้งานสำหรับผลิตภัณฑ์ HP ของคุณ โปรดดูที่ การติดต่อฝ่ายสนับสนุน ในหน้า 36

ลิงก์เพิ่มเติมไปยังคู่ค้าและซัพพลายเออร์ภายนอกที่อาจให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมได้:

- ข้อมูลการช่วยสำหรับการเข้าถึงของ Microsoft (Windows และ Microsoft Office)
- ข้อมูลความสามารถในการเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์ Google (Android, Chrome, Google Apps)

มาตรฐานและตัวบทกฎหมาย

ประเทศต่างๆ ทั่วโลก มีการออกกฎข้อบังคับ เพื่อปรับปรุงการเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ กฎข้อบังคับเหล่านี้ จะมีผลบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์และบริการด้านโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเครื่องพิมพ์ที่มีคุณลักษณะด้านการสื่อสารบางอย่างและการเล่นวิดีโอ เอกสารสำหรับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสนับสนุนจากฝ่ายบริการลูกค้า

มาตรฐาน

US Access Board ได้กำหนดให้มาตรา 508 ของมาตรฐาน Federal Acquisition Regulation (FAR) เป็นมาตรฐานในการเข้าใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สำหรับผู้ที่มีความทุพพลภาพด้านกายภาพ ประสาทสัมผัส หรือสติปัญญา

มาตรฐานประกอบด้วยเกณฑ์ทางเทคนิคเฉพาะด้านสำหรับเทคโนโลยีประเภทต่างๆ รวมถึงข้อกำหนดด้านสมรรถนะ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการใช้งานของผลิตภัณฑ์ที่เข้าข่าย เกณฑ์เฉพาะที่ครอบคลุมแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการ ข้อมูลและแอปพลิเคชันบนเว็บ คอมพิวเตอร์ ผลิตภัณฑ์โทรคมนาคม วิดีโอและมัลติมีเดีย และผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ทุพพลภาพ

ข้อบังคับ 376 – EN 301 549

สหภาพยุโรปได้จัดทำมาตรฐาน EN 301 549 ภายใน Mandate 376 ไว้ในรูปแบบชุดเครื่องมือออนไลน์ สำหรับการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ ICT ของภาครัฐ มาตรฐานดังกล่าวจะระบุข้อกำหนดด้านความสามารถในการเข้าใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ ICT ควบคู่ไปกับคำอธิบายขั้นตอนการทดสอบ และระเบียบวิธีการประเมินสำหรับแต่ละข้อกำหนด

แนวทางความสามารถในการเข้าใช้งานเนื้อหาบนเว็บ (WCAG)

แนวทางความสามารถในการเข้าใช้งานเนื้อหาบนเว็บ (WCAG) จากโครงการความสามารถในการเข้าใช้งานเว็บ (WAI) ของ W3C จะช่วยเหลือนักออกแบบเว็บและนักพัฒนาในการสร้างเว็บไซต์ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นของผู้ทุพพลภาพหรือผู้มีข้อจำกัดด้านอายุได้ดียิ่งขึ้น

WCAG ช่วยพัฒนาความสามารถในการเข้าใช้งานเนื้อหาเว็บ (ข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ) รวมถึงเว็บแอปพลิเคชันได้อย่างครบถ้วน WCAG สามารถทำการทดสอบได้อย่างแม่นยำ ทำความเข้าใจและใช้งานได้ง่าย และยังช่วยมอบความยืดหยุ่นในด้านนวัตกรรมให้กับนักพัฒนาเว็บอีกด้วย นอกจากนี้ WCAG 2.0 ยังผ่านการอนุมัติตามมาตรฐาน ISO/IEC 40500:2012 อีกด้วย

WCAG จะเจาะจงไปที่การรับมือกับอุปสรรคการเข้าใช้งานเว็บของผู้ที่ทุพพลภาพทางการมองเห็น การได้ยิน ทางกายภาพ ทางการรับรู้ และระบบประสาท รวมถึงผู้ใช้เว็บสูงอายุที่มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ WCAG 2.0 จะกำหนดคุณลักษณะของเนื้อหาที่สามารถเข้าใช้งานได้:

- **รับรู้ได้** (เช่น การจัดทำข้อความบรรยายภาพ คำบรรยายเสียง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการนำเสนอ และคอนทราสต์สี)
- **ควบคุมได้** (การจัดการกับการใช้งานแป้นพิมพ์ คอนทราสต์สี กำหนดเวลาการอินพุท การหลีกเลี่ยงอาการชัก และความสามารถในการนำทาง)
- **เข้าใจได้** (การจัดการความสามารถในการอ่าน ความสามารถในการคาดเดา และการช่วยเหลือด้านอินพุท)
- **เอาจริงเอาจัง** (เช่น การจัดการความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ)

ตัวบทกฎหมายและกฎข้อบังคับ

ความสามารถในการเข้าถึงด้าน IT และข้อมูลกลายเป็นส่วนที่มีความสำคัญทางกฎหมายมากยิ่งขึ้น ลิงก์เหล่านี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวกฎหมาย กฎข้อบังคับ และมาตรฐานที่สำคัญ

- สหรัฐอเมริกา
- แคนาดา
- ยุโรป
- ออสเตรเลีย

แหล่งข้อมูลและลิงก์ด้านความสามารถในการเข้าใช้งานที่เป็นประโยชน์

องค์กร สถาบัน และทรัพยากรเหล่านี้ อาจเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านทุพพลภาพและข้อจำกัดด้านอายุ

หมายเหตุ: นี่ไม่ใช่รายการที่ครอบคลุมทุกอย่าง รายชื่อองค์กรเหล่านี้มีไว้เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลเท่านั้น HP จะไม่รับผิดชอบใดๆ ในส่วนของข้อมูลหรือผู้ติดต่อที่คุณอาจค้นพบบนอินเทอร์เน็ต การแสดงรายชื่อในหน้านี้ไม่ได้หมายความว่า HP ให้การรับรองใดๆ

องค์กร

องค์กรเหล่านี้คือส่วนหนึ่งขององค์กรอีกหลายแห่งที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความทุพพลภาพและข้อจำกัดด้านอายุ

- สมาคมผู้ทุพพลภาพชาวอเมริกา (AAPD)
- สมาคมโปรแกรมกฎหมายเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ (ATAP)
- สมาคมผู้สูญเสียการได้ยินแห่งอเมริกา (HLAA)
- ความช่วยเหลือทางเทคนิคและศูนย์การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITTATC)
- สมาคมไลท์เฮาส์ระหว่างประเทศ
- สมาคมคนหูหนวกแห่งชาติ
- สหพันธ์คนตาบอดแห่งชาติ
- ชุมชนวิศวกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพและเทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือแห่งอเมริกาเหนือ (RESNA)
- การโทรคมนาคมสำหรับคนหูหนวกและผู้ประสบปัญหาทางการได้ยิน Inc. (TDI)
- โครงการความสามารถในการเข้าใช้งานเว็บ W3C (WAI)

สถาบันการศึกษา

มีสถาบันการศึกษาจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงในตัวอย่างเหล่านี้ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความทุพพลภาพและข้อจำกัดด้านอายุ

- มหาวิทยาลัยแห่งรัฐแคลิฟอร์เนีย, Northridge, ศูนย์ผู้ทุพพลภาพ (CSUN)
- มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน - Madison, ศูนย์การติดตาม
- มหาวิทยาลัยมินเนโซตา โปรแกรมการอำนวยความสะดวกด้านคอมพิวเตอร์

แหล่งข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับความทุพพลภาพ

มีแหล่งทรัพยากรมากมาย ซึ่งรวมถึงในตัวอย่างเหล่านี้ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความทุพพลภาพและข้อจำกัดด้านอายุ

- โปรแกรมความช่วยเหลือทางเทคนิคของ ADA (กฎหมายผู้ทุพพลภาพชาวอเมริกา)

- ILO Global Business and Disability network
- EnableMart
- ฟอรัมความทุพพลภาพแห่งสหภาพยุโรป
- เครือข่ายการอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- Microsoft Enable

ลิงก์ของ HP

ลิงก์เฉพาะของ HP เหล่านี้ จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านทุพพลภาพและข้อจำกัดด้านอายุ

คำแนะนำด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยของ HP

ตัวแทนขายภาครัฐของ HP

การติดต่อฝ่ายสนับสนุน

HP พร้อมให้การสนับสนุนทางเทคนิค และให้ความช่วยเหลือด้านตัวเลือกการเข้าใช้งานสำหรับลูกค้าที่ทุพพลภาพ

หมายเหตุ: บริการให้ความช่วยเหลือจะใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น

- ลูกค้าที่หูหนวกหรือประสบปัญหาด้านการได้ยินและมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการสนับสนุนทางเทคนิค หรือความสามารถในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ HP:
  - ให้ใช้ TRS/VRS/WebCapTel เพื่อโทรไปที่ (877) 656-7058 ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 06.00 น. ถึง 21.00 น. เวลา Mountain
- ลูกค้าที่เป็นผู้ทุพพลภาพในด้านอื่นๆ หรือมีข้อจำกัดด้านอายุและมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการสนับสนุนทางเทคนิค หรือความสามารถในการเข้าใช้งานผลิตภัณฑ์ HP ให้เลือกหนึ่งในตัวเลือกต่อไปนี้:
  - โทร (888) 259-5707 ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 06.00 น. ถึง 21.00 น. เวลา Mountain

ดัชนี

A

AT (เทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ)
  การค้นหา 32
  วัตถุประสงค์ 31

H

HP PC Hardware Diagnostics UEFI
  การดาวน์โหลด 23
  การเริ่มต้น 23
  รหัส ID ความล้มเหลว 22
HP PC Hardware Diagnostics UEFI (เครื่องมือวินิจฉัยฮาร์ดแวร์พีซีของ HP แบบ UEFI)
  การใช้ 22
HP PC Hardware Diagnostics Windows
  การดาวน์โหลด 21
  การติดตั้ง 22
  การเข้าถึง 20
  การเข้าใช้งาน 20
  การใช้ 19
  รหัส ID ความล้มเหลว 19
HP Sure Recover 18

W

Windows
  จุดคืนค่าระบบ 15
  สำรองข้อมูล 15
  สื่อการกู้คืน 15

ก

การกู้คืน 15
การกู้คืนระบบ 16
  ดิสก์ 17
  สื่อ 17
  แฟลชไดรฟ์ USB 17
การคายประจุไฟฟ้าสถิต 30
การคืนค่า 15
การดูแลคอมพิวเตอร์ของคุณ 27
การตั้งค่า Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI
  การปรับเลือกค่า 25
  การใช้ 24
การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์
  การขจัดฝุ่นและสิ่งปกปรก 27
การทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ของคุณ 27
  การฆ่าเชื้อโรค 27
การรักษาความปลอดภัย
  สายล็อก 8
  อุปกรณ์ล็อกรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจของ HP 9
  แม่กุญแจล็อก 8
การวินิจฉัย 3
การสนับสนุน
  แหล่งข้อมูลจาก HP 1
การสำรองข้อมูล 15
การเตรียมเพื่อการจัดส่ง 28
การเปลี่ยนเป็นการตั้งวางตัวเครื่องแบบแนวตั้ง 7

ข

ข้อมูลผลิตภัณฑ์ 1

ค

ความสามารถในการเข้าใช้งาน 31, 34, 36
ความสามารถในการเข้าใช้งานจำเป็นต้องได้รับการประเมิน 32
คืนค่าระบบ 16
คุณสมบัติสำหรับผู้ทุพพลภาพ 33
เครื่องมือ Windows, การใช้ 15

จ

จุดคืนค่าระบบ, การสร้าง 15

ต

ตำแหน่งรหัสผลิตภัณฑ์ 6
ตำแหน่งหมายเลขซีเรียล 6

ท

เทคโนโลยีการให้ความช่วยเหลือ (AT)
  การค้นหา 32
  วัตถุประสงค์ 31

น

นโยบายการให้ความช่วยเหลือของ HP 31
แนวทางการระบายอากาศ 26
แนวทางการใช้งานคอมพิวเตอร์ 26

บ

บริการช่วยเหลือ
  แหล่งข้อมูลทั่วไป 1

ฝ

ฝ่ายสนับสนุนลูกค้า, ความสามารถในการเข้าใช้งาน 36

ม

มาตรฐานและตัวบทกฎหมาย, ความสามารถในการเข้าใช้งาน 33
มาตรา 508 มาตรฐานความสามารถในการเข้าถึง 33

ล

ลำดับการบูต, การเปลี่ยน 17
ล็อก
  สายล็อก 8
  อุปกรณ์ล็อกรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เพื่อธุรกิจของ HP 9
  แม่กุญแจล็อก 8

ว

วิธีการคืนค่าและการกู้คืน 16

ส

สมาคมมืออาชีพด้านความสามารถในการ
เข้าใช้งานระหว่างประเทศ 32
สำรองข้อมูล, การสร้าง 15
สื่อการกู้คืน 15
การสร้างด้วย HP Cloud Recovery
Download Tool (เครื่องมือ
ดาวน์โหลดการกู้คืนระบบผ่านคลา
วด์ของ HP) 15
การสร้างด้วยเครื่องมือ Windows 15
สื่อกู้คืนระบบของ HP
การกู้คืนระบบ 17
ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหน้า 4
ส่วนประกอบบริเวณแผงด้านหลัง 5

ห

แหล่งข้อมูล, ความสามารถในการเข้าใช้
งาน 35
แหล่งข้อมูลจาก HP 1

อ

อัปเดต 3
เอกสาร 2