



คู่มือ การแก้ไขปัญหา การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น





**การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์** หมายความว่ารวมถึง
เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC), เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
(Notebook), จอภาพ, เมาส์, คีย์บอร์ด, CD/DVD Writer

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้

- 1.1 ตรวจสอบสายไฟและหัวปลั๊ก ว่ามีความชำรุด/เสียหายหรือไม่
- 1.2 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสายไฟนั้น เสียบอยู่ที่เต้าเสียบไฟฟ้า และเต้าสายนั้นมีไฟฟ้า จ่ายมาหรือไม่
- 1.3 หากเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเข้าเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) ให้ตรวจสอบว่าเปิดสวิตช์ UPS แล้วหรือไม่
- 1.4 ตรวจสอบว่าเปิดสวิตช์หน้าจอบริเวณเรียบร้อยแล้วหรือไม่
- 1.5 ตรวจสอบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในโหมด Sleep (พักการทำงาน) หรือไม่
วิธีการ คือ ตรวจสอบว่าปุ่ม “เปิดเครื่อง” นั้นสว่าง และมีไฟสีเหลืองกระพริบอยู่ ถ้าเป็นเช่นนั้นให้กด ปุ่มดังกล่าว เพื่อออกจากโหมด Sleep

2. เปิดเครื่องแล้วหน้าจอมืด/หน้าจอดับๆติดๆ

- 2.1 ตรวจสอบสายอุปกรณ์ที่เสียบต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าหลวม/หลุด/ชำรุดหรือไม่
- 2.2 ฟังเสียงพัดลมระบายความร้อนในเคส ว่าดัง/หมุนปกติหรือไม่
- 2.3 หากปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่อีกครั้งหน้าจอก็ยังไม่ติด ทั้งๆ ที่เครื่องบูทปกติและไฟหน้าจอบริเวณจอ อาจเกิดปัญหาจากอุปกรณ์ภายใน (การ์ดจอเสียบบนเมนบอร์ดไม่แน่น, มีฝุ่น ละเอียดตามร่องการ์ด, การ์ดจอเสีย) ให้ทำการแจ้งช่างซ่อมบำรุงเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป



**การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์** หมายความว่ารวมถึง
เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC), เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา
(Notebook), จอภาพ, เมาส์, คีย์บอร์ด, CD/DVD Writer

3. เข้า Windows ไม่ได้/หน้าจอขึ้นเป็นสีน้ำเงิน

- 3.1 มักเกิดจากการติดตั้งโปรแกรม/Hardware/Driver ผิดพลาด หรือเครื่องโดนไวรัส
- 3.2 ทำการ Restart พร้อมกดปุ่ม F8 เพื่อเข้าสู่หน้า Safe Mode ของ Windows แล้ว ทำการลบโปรแกรม (Uninstall) สิ่งติดตั้งก่อนหน้านี้
- 3.3 หากไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ ควรแจ้งช่างซ่อมบำรุง เพราะอาจต้องทำการ Format เครื่อง และลง Windows ใหม่

4. เมาส์/คีย์บอร์ด ใช้งานไม่ได้

- 4.1 ตรวจสอบสายอุปกรณ์ที่เสียบต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าหลวม/หลุด/ชำรุดหรือไม่
- 4.2 หมั่นปิดทำความสะอาดคีย์บอร์ด ด้วยแปรงขนาดเล็ก

5. เครื่องคอมพิวเตอร์อ่านแผ่น CD/DVD ไม่ได้

- 5.1 ตรวจสอบการวางแผ่น CD/DVD ในตำแหน่งที่ถูกต้องแล้วหรือไม่
- 5.2 ทำความสะอาดแผ่น CD/DVD ด้วยการเป่าลม หรือชุดทำความสะอาด
- 5.3 ไม่ควรทำความสะอาดหัวอ่าน โดยการใช้น้ำหรือใช้ CD Cleaner เนื่องจากจะทำให้หัวอ่าน สึกหรือเร็วยิ่งขึ้น * วิธีเช็คแผ่น CD/DVD ที่ถูกต้อง คือ จับแผ่นที่ขอบหรือใช้นิ้วสอดตรงกลาง แล้วใช้ผ้าสะอาด หนึ่่นุ่ม (แบบผ้าเช็ดเลนส์แว่นตา) เช็ดโดยเริ่มจากตรงกลาง ออกไปยังขอบด้านนอก ไม่ควรเช็ดเป็นวงกลมตามเส้นรอบวง เพราะจะทำให้ข้อมูลที่อยู่ในแผ่น เสียหายได้



การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน เครื่องพิมพ์/สแกนเนอร์

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เครื่องพิมพ์เปิดไม่ติด

- 1.1 ตรวจสอบสายอุปกรณ์ที่เสียบต่อกับสวิทช์ไฟ/เครื่องสำรองไฟ (UPS) ว่าหลวม/ หลุด/ชำรุดหรือไม่
- 1.2 ตรวจสอบสวิทช์ของเครื่องพิมพ์ ว่าเปิดเรียบร้อยแล้วหรือไม่

2. เครื่องพิมพ์ไม่พิมพ์

- 2.1 ตรวจสอบสายอุปกรณ์ที่เสียบต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าหลวม/หลุด/ชำรุดหรือไม่
- 2.2 ตรวจสอบกระดาษ/ตลับหมึก ว่าหมดหรือไม่ เนื่องจากเครื่องพิมพ์บางรุ่น หากตลับ หมึกสีใดหมดก่อนจะไม่สามารถสั่งพิมพ์ได้
- 2.3 ตรวจสอบกระดาษในเครื่องพิมพ์ ว่าใส่ตรงพอดีกับช่องถาดและไม่มากจนเกินไป และมีกระดาษ/เศษกระดาษติดอยู่ในเครื่องพิมพ์หรือไม่
- 2.4 ตรวจสอบคิวงานสั่งพิมพ์ว่ามีงานค้างอยู่หรือไม่ โดยคลิกปุ่ม Windows -> เลือก Devices and Printers -> คลิกขวาที่ชื่อเครื่องพิมพ์ที่สั่งพิมพ์งาน -> เลือก See what's printing -> หากมีรายการเอกสารค้างอยู่โดยที่เครื่องไม่พิมพ์ ให้เลือก Printer -> เลือก Cancel All Documents -> กดปุ่ม Yes
- 2.5 ตรวจสอบการกำหนดเครื่องพิมพ์ (Default Printer) ว่าเลือกถูกเครื่องหรือไม่ เพราะหากทำการแชร์เครื่องพิมพ์หลายเครื่อง อาจเกิดความสับสนได้
- 2.6 ตรวจสอบ Driver ของเครื่องพิมพ์ว่ามีอยู่หรือไม่ โดยคลิกปุ่ม Windows -> เลือก Devices and Printers -> ดูชื่อเครื่องพิมพ์ที่ใช้งานเป็นประจำ หากไม่มีต้องลง Driver ใหม่



การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน เครื่องพิมพ์/สแกนเนอร์

แนวทางการแก้ไขปัญหา

3. งานพิมพ์เลอะ/มีจุดหรือเส้น/สีผิดเพี้ยน

- 3.1 หมั่นทำความสะอาดเครื่องพิมพ์** ทั้งภายนอกและภายในเครื่องเป็นประจำ
- 3.2 นำตลับหมึกจากเครื่องพิมพ์เครื่องอื่นที่เป็นรุ่นเดียวกัน มาลองใส่ในเครื่องพิมพ์ของท่านแล้วสั่งพิมพ์ หากงานพิมพ์ปกติ ควรทำการเปลี่ยนตลับหมึกใหม่
- 3.3 หากเปลี่ยนตลับหมึกแล้ว ยังมีปัญหาเรื่องคุณภาพงานพิมพ์ ควรแจ้งช่างซ่อมบำรุง เพื่อตรวจเช็ค/ทำความสะอาดภายในเครื่องพิมพ์ให้

** วิธีทำความสะอาดเครื่องพิมพ์ที่ถูกต้อง คือ ปิดสวิตซ์เครื่องพิมพ์ให้เรียบร้อยก่อนใช้ผ้าชุบน้ำหมาดๆ เช็ดทำความสะอาดภายนอกเครื่อง แล้วนำตลับหมึกออกจากเครื่องก่อน จึงใช้ผ้าแห้งเช็ดทำความสะอาด

4. เครื่องสแกนเนอร์ไม่ทำงาน

- 4.1 ตรวจสอบสายอุปกรณ์ที่เสียบต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าหลวม/หลุด/ชำรุดหรือไม่
- 4.2 ตรวจสอบสวิตซ์ของเครื่องสแกนเนอร์ ว่าเปิดเรียบร้อยแล้วหรือไม่
- 4.3 ตรวจสอบ Driver ของเครื่องสแกนเนอร์ว่ามีอยู่หรือไม่ โดยคลิกปุ่ม Windows -> เลือก Devices and Printers -> เช็คว่ามีชื่อเครื่องสแกนเนอร์ที่ใช้งานเป็นประจำหรือไม่ หากไม่มีต้องทำการลง Driver ใหม่

5. เครื่องสแกนเนอร์ไม่ดูดกระดาษ

- 5.1 ตรวจสอบการวางกระดาษ ว่าวางถูกตำแหน่ง แล้วหรือไม่
- 5.2 ตรวจสอบกระดาษที่ทำการสแกน ว่าได้ แกะลวดเย็บออกเรียบร้อยแล้วหรือไม่



การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ตรวจสอบสายสัญญาณเครือข่าย (LAN) ด้านหลังเครื่องคอมพิวเตอร์ ว่าหลวม/ หลุด/ หักงอหรือไม่
2. ตรวจสอบที่ช่องเสียบสาย LAN ว่ามีไฟกระพริบหรือไม่ เพราะถ้ามีไฟกระพริบ แสดงว่าการเชื่อมต่อเครือข่ายไม่มีปัญหา แต่ถ้าไม่มีไฟ/ไฟค้าง ให้ทำการถอดสาย LAN ออกแล้วเสียบใหม่
3. นำสาย LAN จากเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น มาลองเสียบที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน ถ้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ แสดงว่าสาย LAN หรือจุดสัญญาณเครือข่ายที่เครื่องของท่านมี ปัญหา
4. ตรวจสอบการตั้งค่า LAN Setting โดยเปิด Web Browser (Internet Explorer -> เลือกเมนู Tools -> เลือก Internet Options -> เลือก Connections -> กดปุ่ม LAN Settings -> คลิก ออกจากช่อง ทั้งหมด (Automatically detect settings, Use automatic configuration script, Use a proxy server for your LAN) -> กดปุ่ม OK

**ที่มา/แหล่งอ้างอิง : สำนักบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า