

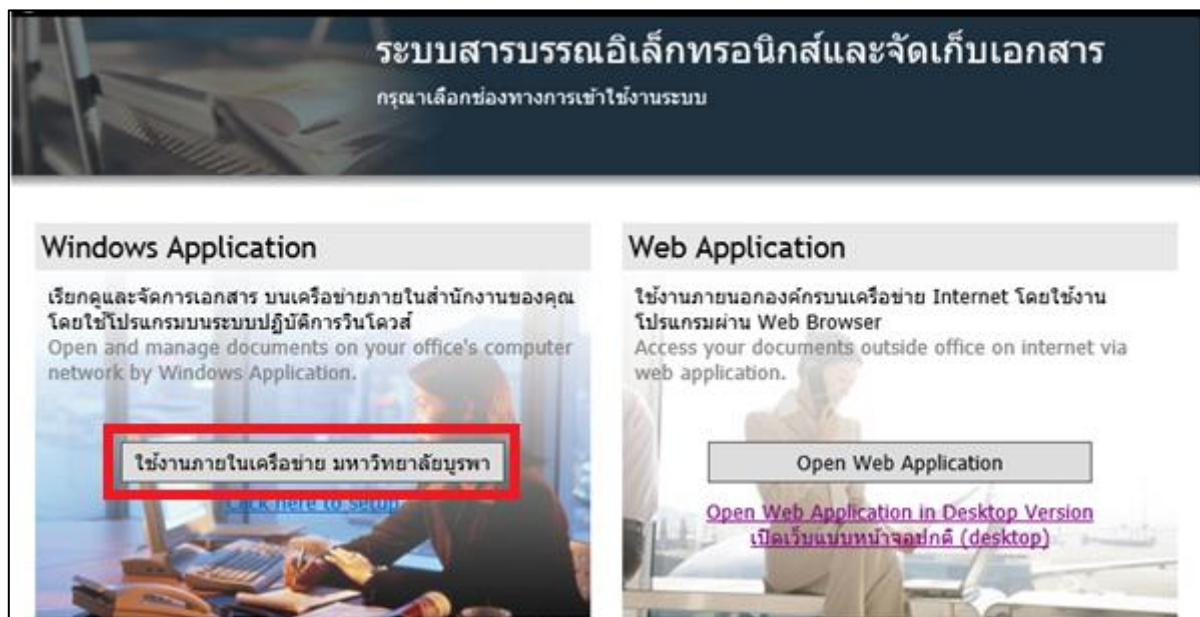
ชื่อเรื่อง การแก้ไขปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (e-doc) ไม่สามารถเปิดใช้งานได้

โดย นางสาวอัมพร พงศ์รุจิกร

วันที่ 5 กันยายน 2562

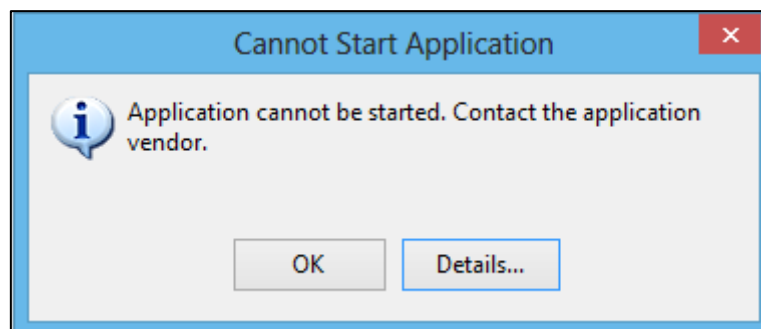
ที่มา/ประเด็นปัญหา

เมื่อผู้ใช้งานเปิดหน้าจอระบบ e-doc และคลิกที่ปุ่ม “ใช้งานภายในเครือข่าย มหาวิทยาลัยบูรพา” เพื่อเปิดใช้งาน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 หน้าจอแรกเพื่อเปิดใช้งานระบบภายในเครือข่ายมหาวิทยาลัยบูรพา

หลังจากคลิกปุ่มในรูปที่ 1 แล้วระบบไม่แสดงหน้าจอให้กรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน หรือแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือน ดังรูปที่ 2 ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้งานไม่สามารถเปิดใช้งานระบบ e-doc ได้



รูปที่ 2 ตัวอย่างกล่องข้อความแจ้งเตือน

แนวทางการแก้ปัญหา

1. สอบถามผู้ใช้งานก่อนว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ใครดูแล เช่น เจ้าหน้าที่ไอทีของส่วนงาน หรือเป็นเครื่องเช่าจากบริษัท หรือสามารถดำเนินการเองได้ เป็นต้น ถ้ามีผู้ดูแลเครื่อง ขอให้ผู้ดูแลเครื่องเป็นคนช่วยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป เพื่อทำการเริ่มต้นติดตั้งระบบ e-doc ใหม่
2. ตรวจสอบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานระบบ e-doc นั้น มีโปรแกรม Antivirus ติดตั้งอยู่หรือไม่
 - 2.1 ถ้าไม่มีโปรแกรม Antivirus ติดตั้งอยู่ให้ข้ามไปทำข้อ 3
 - 2.2 ถ้ามีโปรแกรม Antivirus ติดตั้งอยู่ให้ uninstall โปรแกรม Antivirus เพราะโปรแกรม Antivirus พบว่า ไฟล์ที่ใช้เปิดระบบ e-doc เป็นไวรัส จึงได้บล็อกไม่ให้ใช้งานได้
 - 2.3 สามารถใช้โปรแกรม Antivirus ของระบบปฏิบัติการ Windows ได้
 - 2.4 โปรแกรม Antivirus ที่เคยพบว่า ไม่สามารถติดตั้งและใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องเปิดใช้งานระบบ e-doc มีดังนี้
 - Avira
 - McAfee
 - Kaspersky
 - Avast
3. เปิด My Computer
 - 3.1 เปิดไดรฟ์ C
 - 3.2 เปิดโฟลเดอร์ VNAPPS
 - 3.3 ลบโฟลเดอร์ EDOC
4. เปิด My Computer
 - 4.1 พิมพ์ %temp%\..\Apps\2.0 ในช่องที่อยู่ของ path
 - 4.2 ลบโฟลเดอร์และไฟล์ทั้งหมดที่มีอยู่ใน path ตามที่พิมพ์ในข้อ 4.1
5. เปิดใช้งานระบบ e-doc
 - ถ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ให้ส่ง MA ไปยังบริษัท

คำค้น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร , ระบบ e-doc , เปิดใช้งานระบบ e-doc ไม่ได้