คำขอบริการ — คำขอซ่อมบำรุงจากโรงงาน เรียงคิวตามเป้าหมาย SLA

เมนู: CMMS ▸ คำขอบริการ...

ภาค 1 — ฟังก์ชันนี้ทำอะไร

คำนวณอะไร CMMS ▸ คำขอบริการ... เก็บคิวของสิ่งที่โรงงานขอจากฝ่ายซ่อมบำรุง เช่น เครื่องเสีย งานที่ขอให้ทำ หรือเรื่องความปลอดภัย คำขอแต่ละรายการมี ลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ 1 (เร่งด่วนที่สุด) ถึง 4 และแต่ละลำดับมีเป้าหมายระดับบริการ (SLA) เป็นชั่วโมง ค่าที่ติดมากับโปรแกรมคือ 4, 24, 72 และ 168 สำหรับคำขอที่เปิดอยู่แต่ละรายการ ReliaEn คำนวณ

ผลลัพธ์	ReliaEn กำหนดอย่างไร
อายุ (ชม.)	จำนวนชั่วโมงจากเวลา สร้างเมื่อ ของคำขอถึงนาฬิกาของคอมพิวเตอร์ ทศนิยมหนึ่งตำแหน่ง
SLA	เกินกำหนด เมื่ออายุเกินเป้าหมายของลำดับความสำคัญนั้น มิฉะนั้นแสดงว่าอยู่ภายในเป้าหมาย เช่น ภายใน 4 ชม.
ลำดับในคิว	เรียงตาม ลำดับความสำคัญ แล้วตาม สร้างเมื่อ เร่งด่วนที่สุดก่อน และในลำดับเดียวกันรายการที่เก่าที่สุดก่อน

ปุ่มต่าง ๆ เลื่อนคำขอไปตามสถานะ ใหม่ → เข้าคิว (รับเรื่อง) → กำลังดำเนินการ (ยกระดับเป็นใบสั่งงาน หรือ ผูกกับใบสั่งงาน...) → แก้ไขแล้ว (แก้ไขเสร็จ) → ปิดแล้ว (ปิด) ส่วน ยกเลิก จบคำขอที่อยู่ในสถานะ ใหม่ หรือ เข้าคิว

จากข้อมูลใด สิ่งที่คุณพิมพ์ลงในคำขอแต่ละรายการ เป้าหมาย SLA ของไฟล์ (SLA...) และนาฬิกาของคอมพิวเตอร์

วิศวกรใช้เมื่อใด ที่โต๊ะรับงานซ่อมบำรุง หลายครั้งต่อกะ เพื่อรับคำขอจากโรงงาน ดูว่ารายการใดเกินเป้าหมายแล้ว และเปลี่ยนคำขอเป็นใบสั่งงาน

ไม่ควรใช้เมื่อ

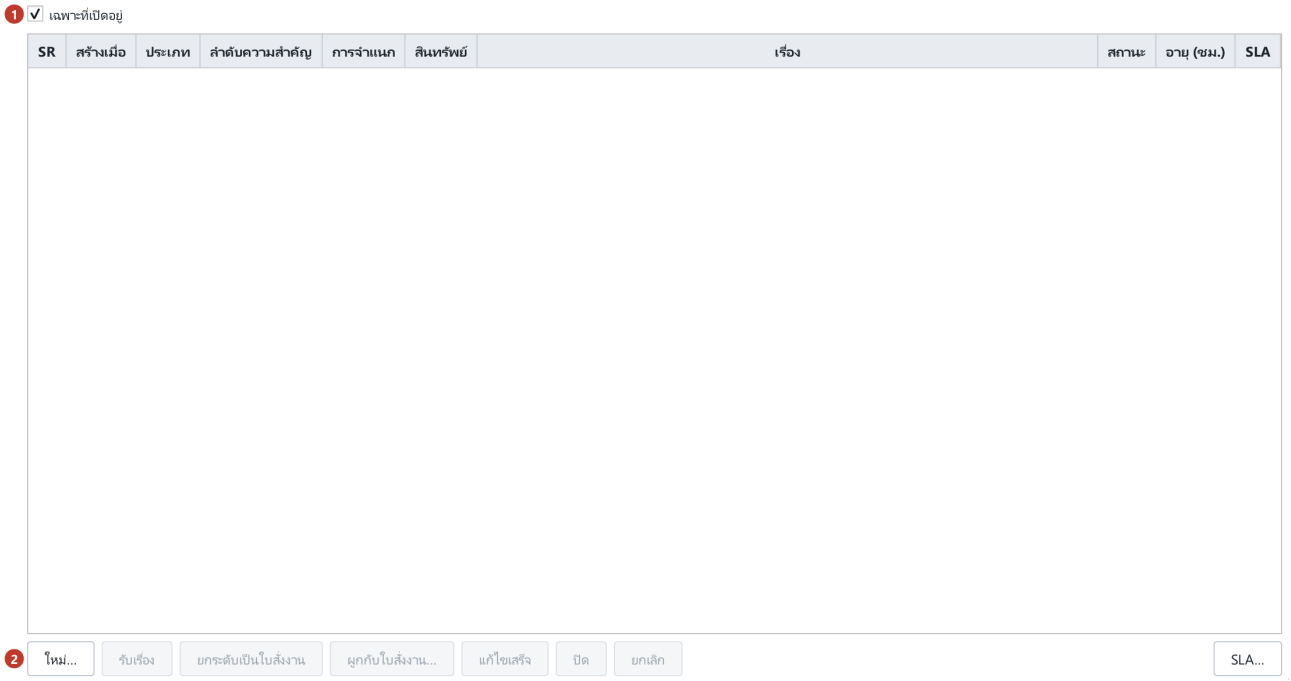
สถานการณ์	ให้ใช้แทน
งานตามแผนที่วนกลับมาตามปฏิทินหรือมิเตอร์	CMMS ▸ ปฏิทิน PM... (บทที่ 6.4)
ตัวงานเอง ได้แก่ งานย่อย แรงงาน อะไหล่ และต้นทุน	CMMS ▸ ใบสั่งงาน...

ภาค 2 — ข้อมูลนำเข้าของตัวอย่าง

สถานการณ์. ภายในสองวันมีคำขอห้ารายการเข้ามาที่โต๊ะรับงานซ่อมบำรุง แต่ละรายการพิมพ์เข้าเมื่อมาถึง สร้างเมื่อ คือเวลาที่พิมพ์ โต๊ะรับงานอ่านคิววันที่ 2026-10-02 เวลา 09:00 (UTC+7)

พิมพ์เป็น	ประเภท	การจำแนก	ลำดับความสำคัญ	สินทรัพย์	เรื่อง	สร้างเมื่อ
SR-000001	คำขอบริการ	เครื่องเสีย	2	P-101	Pump P-101 vibrating and hot	2026-10-01 08:00
SR-000002	คำขอบริการ	คำขอ	4	(ไม่มี)	Spare key for the valve cabinet	2026-10-01 20:00
SR-000003	คำขอบริการ	อื่น ๆ	3	P-102	Valve P-102 handle stiff	2026-09-30 12:00
SR-000004	เหตุการณ์ผิดปกติ	ความปลอดภัย	1	P-101	Guard missing on P-101 coupling	2026-10-02 07:00
SR-000005	ปัญหา	อื่น ๆ	3	P-101	Recurring coupling wear on P-101	2026-10-01 10:00

ข้อมูลนำเข้า	ค่า
ไฟล์ในไฟล์ zip ของตัวอย่างพร้อมวิธีทำ	6-Meters-JobPlans-ServiceRequests/ReliaEn-6-Meters-JobPlans-Requests-plant.reliaen — ปั๊ม P-101 และวาล์ว P-102 ยังไม่มีคำขอและใบสั่งงาน

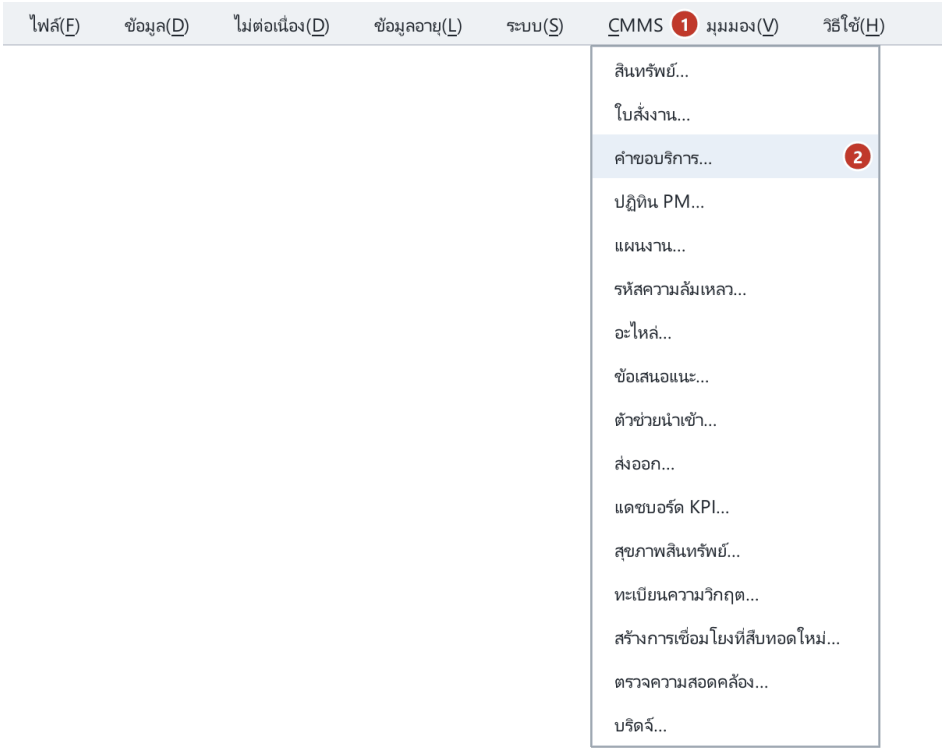


หน้าต่างเมื่อเปิดขึ้น

- ① เฉพาะที่เปิดอยู่: ติ๊กไว้ คิวแสดงเฉพาะคำขอที่เปิดอยู่ ในไฟล์ตัวอย่างคิวยังว่าง
- ② ใหม่...: ปุ่มสำหรับรับคำขอเข้า

ภาค 3 — วิธีใช้ ทีละขั้นตอน

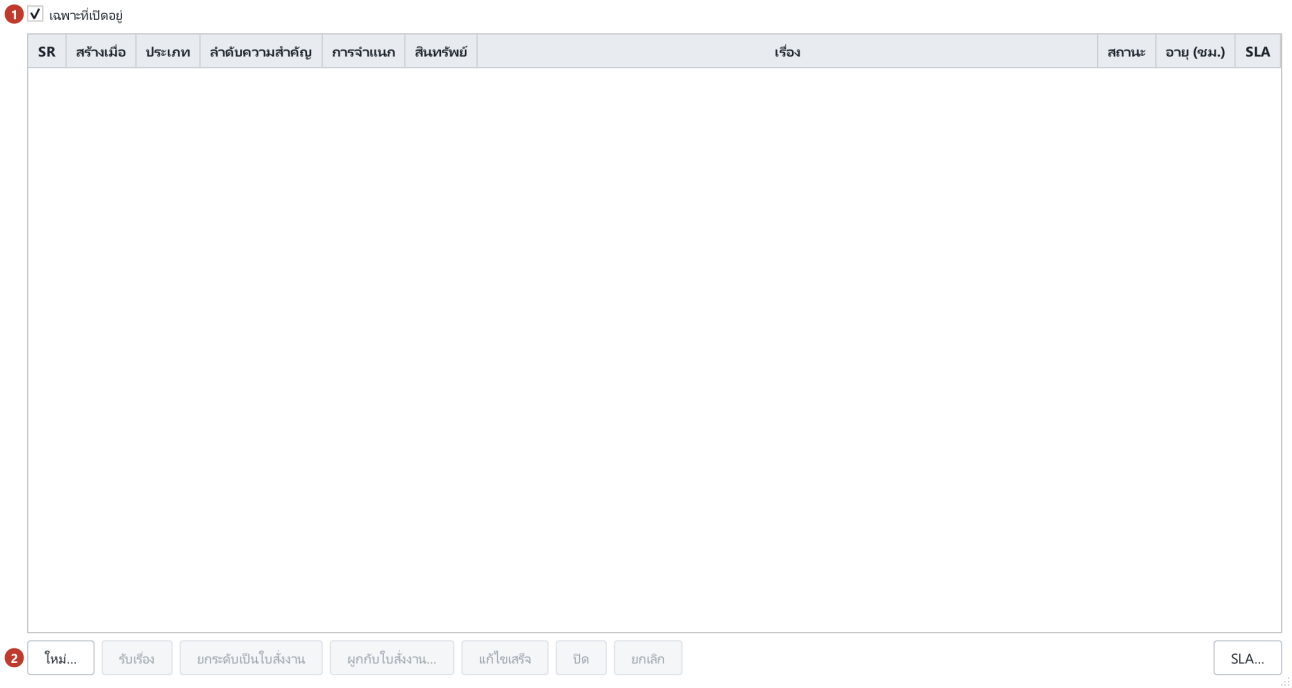
1. **เลือก CMMS ▸ คำขอบริการ...** ในแถบเมนู ครั้งแรกในเซสชัน ReliaEn ถามหาไฟล์ในกล่อง เปิดหรือสร้างไฟล์ CMMS ให้เลือก สำเนา ReliaEn-6-Meters-JobPlans-Requests-plant.reliaen ของคุณ หน้าต่าง คำขอบริการ จะเปิดขึ้น



ขั้นตอนที่ 1 — เส้นทางเมนู

- ① CMMS: เมนู
- ② คำขอบริการ...: รายการที่ต้องคลิก

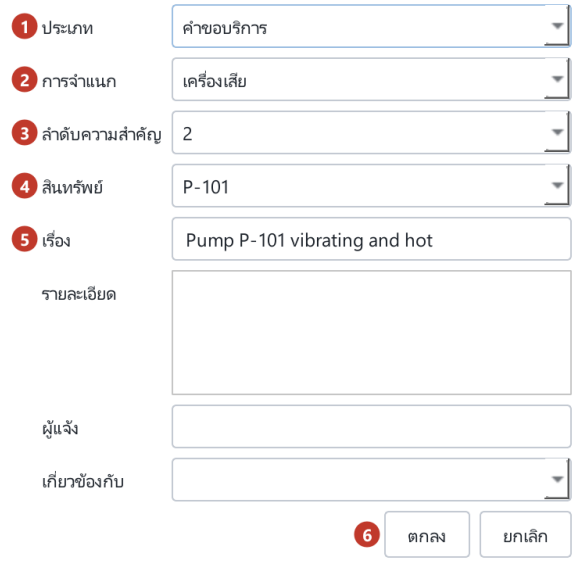
2. ② **คลิก ใหม่...** เมื่อมีคำขอเข้ามา หน้าต่าง ใหม่... จะเปิดขึ้น



ขั้นตอนที่ 2 — ปุ่มใหม่...

- ① เฉพาะที่เปิดอยู่: ติ๊กไว้ตามเดิม
- ② ใหม่...: ปุ่มที่ต้องคลิก

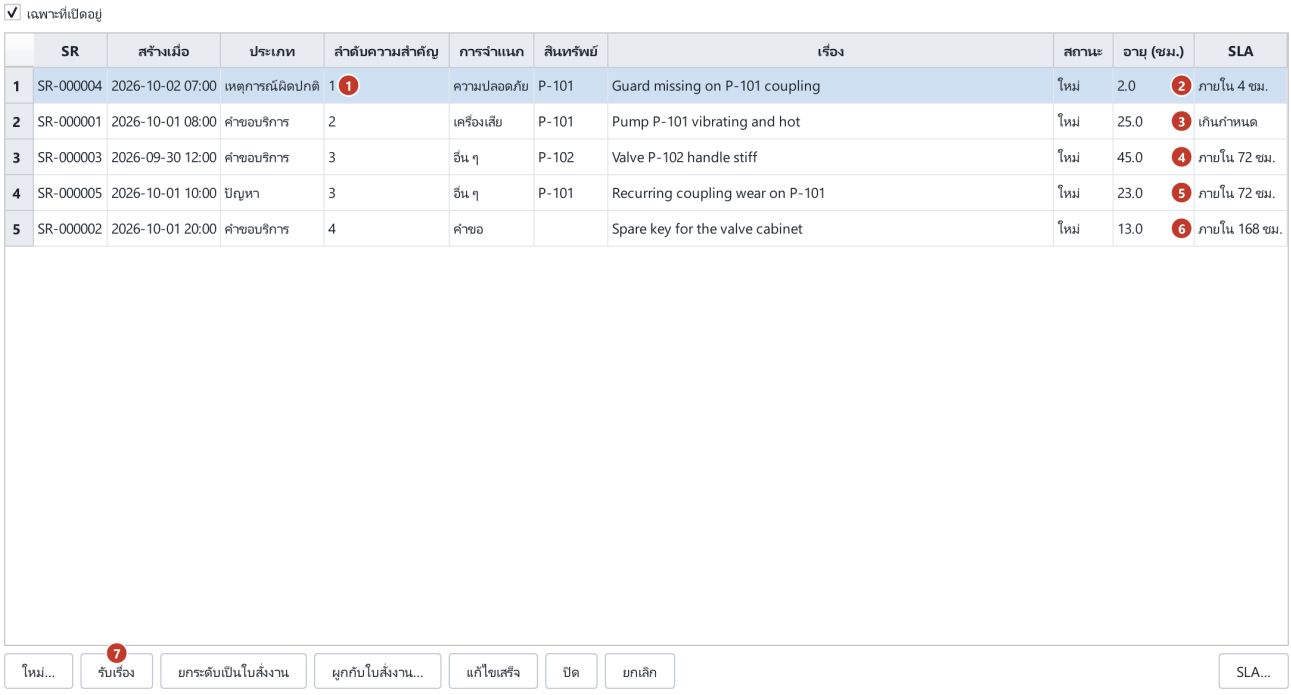
ขั้นตอนที่ 3 ถึง 8 มีเครื่องหมาย ① ถึง ⑥ ในภาพ:



ขั้นตอนที่ 3 ถึง 8 — คำขอรายการแรกที่พิมพ์แล้ว

3. ① **ประเภท**: คำขอบริการ
4. ② **การจำแนก**: เครื่องเสีย
5. ③ **ลำดับความสำคัญ**: 2
6. ④ **สินทรัพย์**: P-101
7. ⑤ **เรื่อง**: Pump P-101 vibrating and hot
8. ⑥ **คลิกปุ่มตกลง** ReliaEn ให้เลขคำขอ SR-000001 สถานะ ใหม่ และใช้เวลาจากนาฬิกาของคอมพิวเตอร์เป็น สร้างเมื่อ ทำขั้นตอนที่ 2 ถึง 8 ซ้ำสำหรับคำขอแต่ละรายการในภาค 2 เมื่อมาถึง สำหรับกุญแจตู้ให้เว้น สินทรัพย์ ว่างไว้

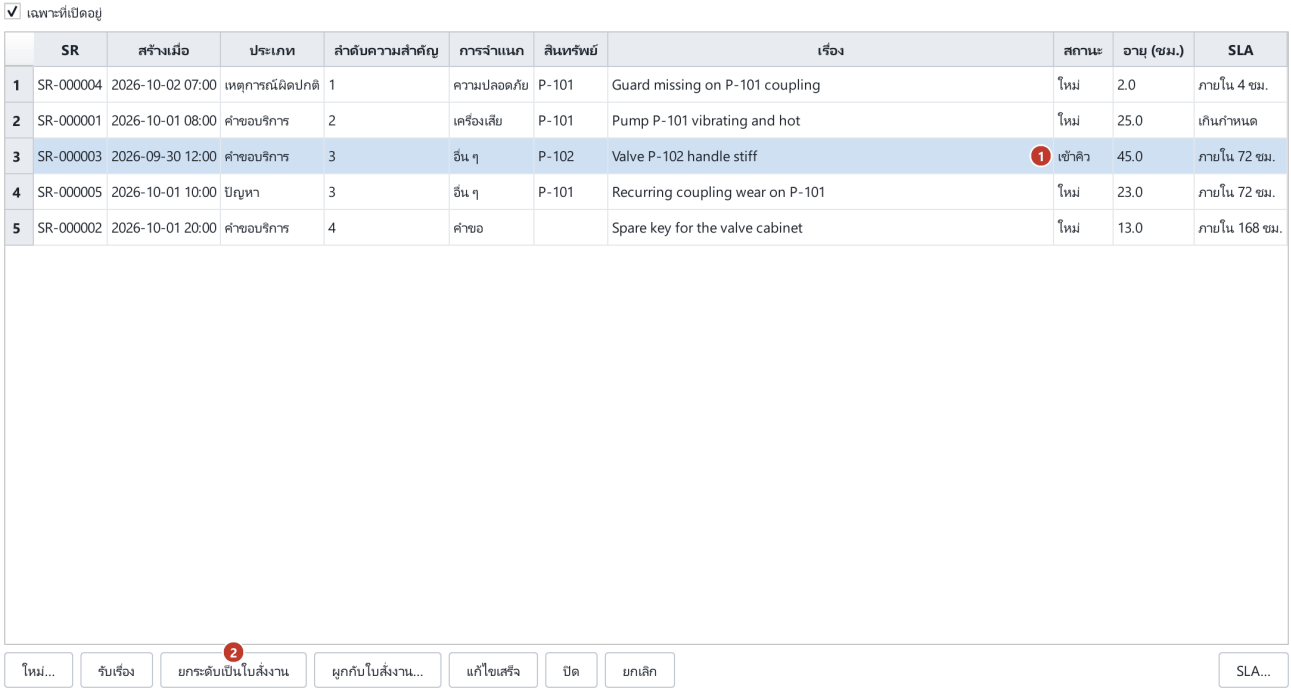
9. **วันที่ 2026-10-02 เวลา 09:00 เปิดคิว** (CMMS ▸ คำขอบริการ...) คิวแสดงคำขอทั้งห้ารายการพร้อมอายุ



ขั้นตอนที่ 9 — คิววันที่ 2026-10-02 เวลา 09:00

- ① ลำดับความสำคัญ: 1 SR-000004 อยู่ต้นคิว
- ② ถึง ⑥ SLA: ค่าของคำขอแต่ละรายการ อธิบายในภาค 4
- ⑦ รับเรื่อง: ปุ่มของขั้นตอนที่ 10

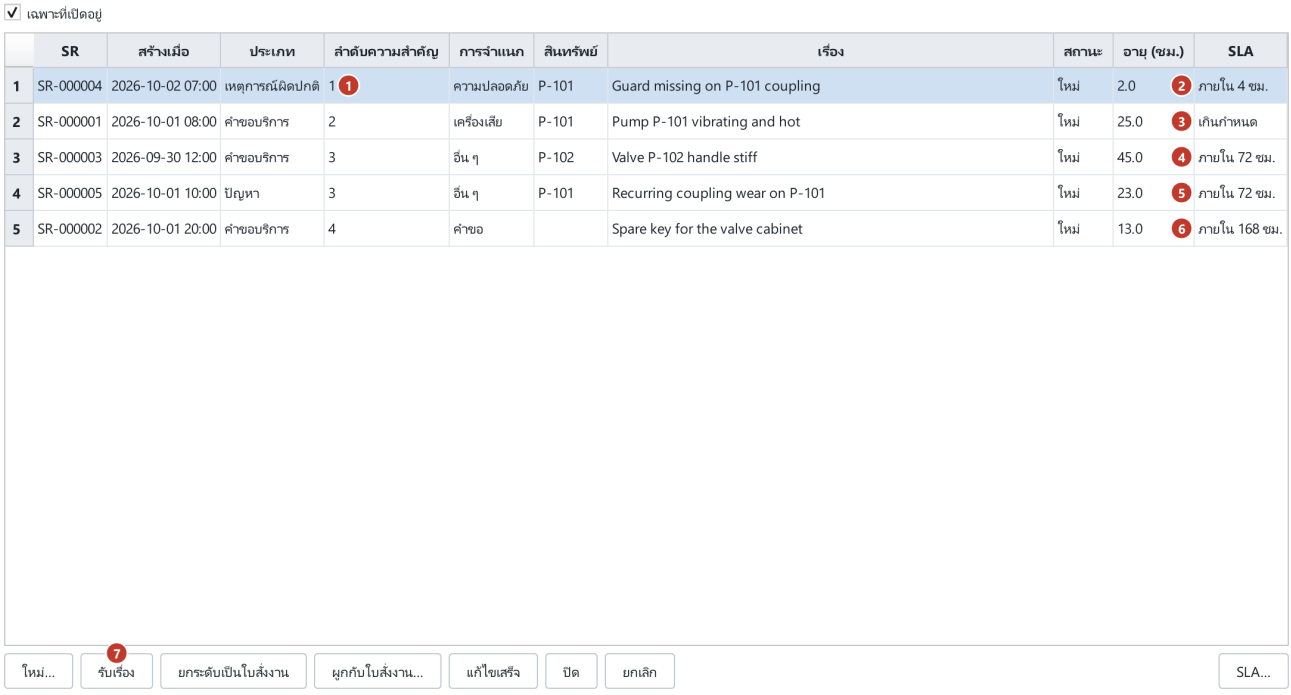
10. **เลือก SR-000003** (ด้ามจับวาล์ว) แล้ว ⑦ **คลิก รับเรื่อง** โต๊ะรับงานรับเรื่องไว้แล้ว รอใบสั่งงาน
11. **เลือก SR-000001** (ปั๊ม) แล้ว ② **คลิก ยกระดับเป็นใบสั่งงาน** ReliaEn สร้างใบสั่งงานและเปิดในหน้าต่างของตัวเอง



ขั้นตอนที่ 11 — หลังรับเรื่อง

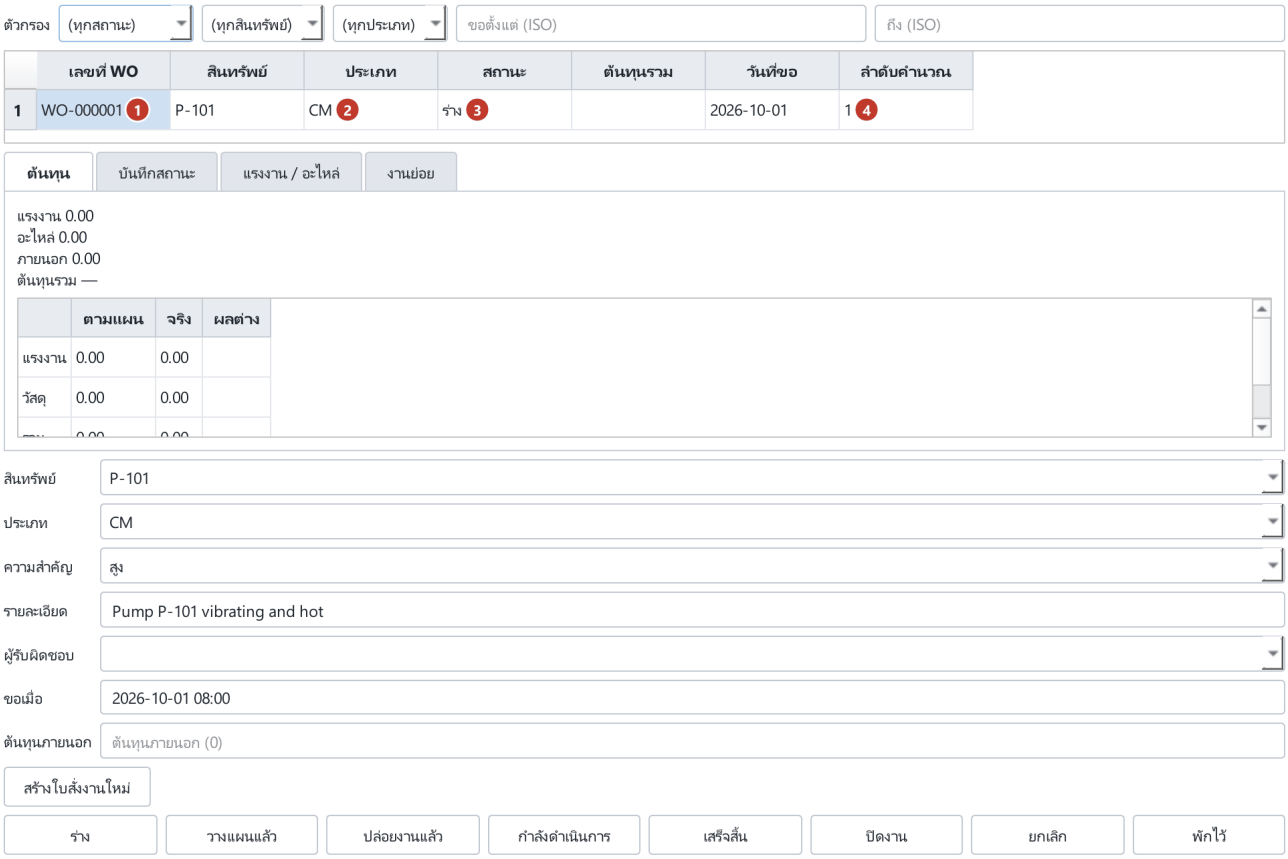
- ① สถานะ: SR-000003 เป็น เข้าคิว หลังขั้นตอนที่ 10
- ② ยกระดับเป็นใบสั่งงาน: ปุ่มที่ต้องคลิก

ภาค 4 — ผลลัพธ์ ทีละภาพ



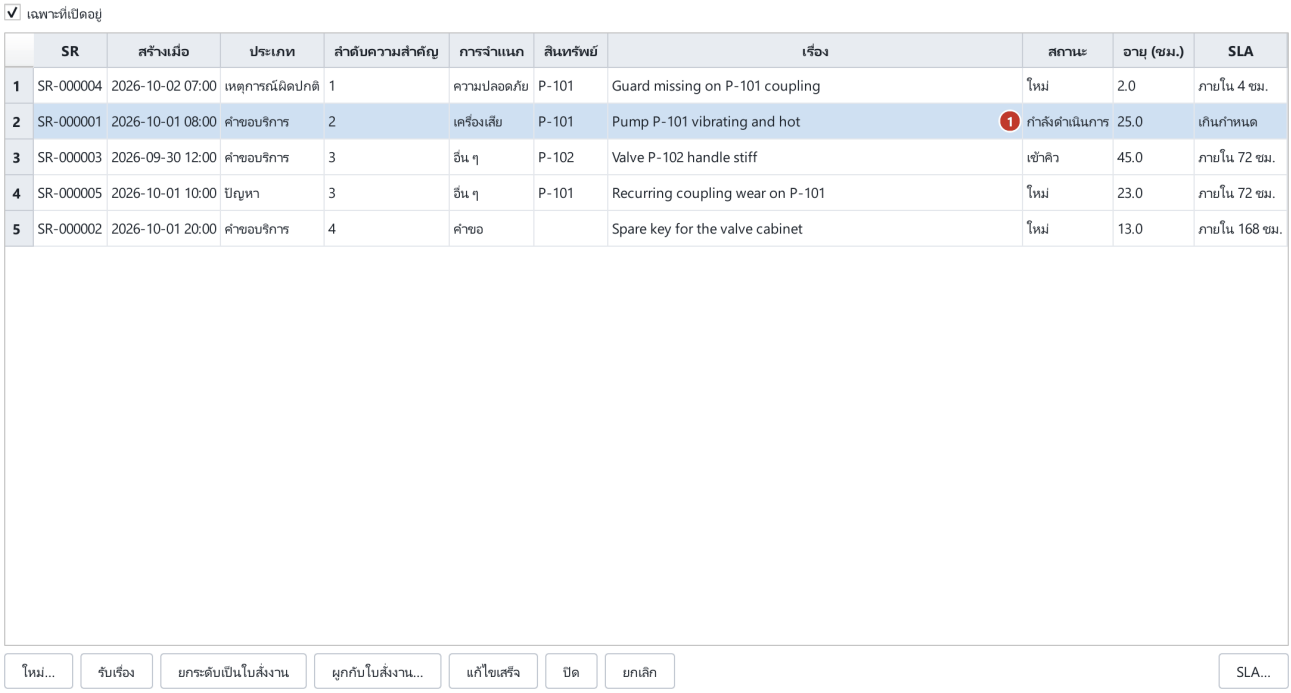
คิววันที่ 2026-10-02 เวลา 09:00

- ① SR-000004 ลำดับความสำคัญ 1 มาเป็นรายการแรก คิวเรียงตามลำดับความสำคัญ แล้วตาม สร้างเมื่อ ภายในลำดับเดียวกัน SR-000003 (2026-09-30) จึงมาก่อน SR-000005 (2026-10-01) ซึ่งอยู่ลำดับ 3 ทั้งคู่
- ② SR-000004: อายุ (ชม.) 2.0 จาก 07:00 ถึง 09:00 ภายใน 4 ชม. คือเป้าหมายของลำดับ 1
- ③ SR-000001: 25.0 นับจาก 08:00 ของวันก่อน เกินกำหนด เพราะ 25.0 เกิน 24 ชั่วโมงของลำดับ 2
- ④ SR-000003: 45.0 ภายใน 72 ชม.
- ⑤ SR-000005: 23.0 ภายใน 72 ชม.
- ⑥ SR-000002: 13.0 ภายใน 168 ชม. คือเป้าหมายของลำดับ 4
- ⑦ รับเรื่อง: ปุ่มของขั้นตอนที่ 10



ใบสั่งงานที่ยกระดับแล้ว

- ① เลขที่ WO: WO-000001 ใบสั่งงานใหม่บน P-101 คำอธิบายคือเรื่องของคำขอ Pump P-101 vibrating and hot เปิดในหน้าต่างของตัวเอง CMMS — ใบสั่งงาน ซึ่งเปิดไว้คู่กับคิวได้ วันที่ขอ คือวันที่ สร้างเมื่อ ของคำขอ 2026-10-01
- ② ประเภท: CM การซ่อมแก้ไข เพราะคำขอเป็นเครื่องเสีย ความสำคัญของใบสั่งงานคือระดับสูง ตามลำดับความสำคัญ 2 ของคำขอ
- ③ สถานะ: ร่าง พร้อมให้วางแผนและปล่อยงานเหมือนใบสั่งงานอื่น
- ④ ลำดับคำนวณ: 1 P-101 เป็นสินทรัพย์ชั้น A ลำดับความสำคัญ 1 และใบสั่งงานใช้ลำดับที่เร่งด่วนกว่าระหว่างลำดับของตัวเองกับของสินทรัพย์



คิวหลังยกระดับ

- ① สถานะ: SR-000001 เป็น กำลังดำเนินการ อยู่ภายใต้ WO-000001 และยังคง เกินกำหนด เพราะอายุนับต่อไปจนกว่างานจะแก้ไขเสร็จ

ภาค 5 — วิธีตีความผลลัพธ์

ทำอะไรก่อน SR-000001 คำขอเดียวที่ เกินกำหนด ใบสั่งงาน WO-000001 ของคำขอนี้อยู่ใน CMMS ▸ ใบสั่งงาน... ต่อด้วยการ์ดของคัปปลิง SR-000004 ลำดับ 1 ซึ่งใช้ไปแล้ว 2 จาก 4 ชั่วโมง อีกสามรายการยังอยู่ภายในเป้าหมายอย่างสบาย

ทำไมยกระดับ SR-000002 ไม่ได้ ใบสั่งงานต้องอยู่บนสินทรัพย์เสมอ และคำขอกุญแจตู้ไม่ได้ระบุสินทรัพย์ เมื่อคลิก ยกระดับเป็นใบสั่งงาน ReliaEn จะปฏิเสธด้วยกล่องข้อความ คำขอบริการ SR-000002 ไม่ได้ระบุสินทรัพย์; เลือกสินทรัพย์ก่อนยกระดับ และคำขอยังคงเป็น ใหม่ ให้ผูกคำขอกับใบสั่งงานที่เปิดอยู่แล้วด้วย ผูกกับใบสั่งงาน... หรือ ยกเลิก แล้วรับเข้าใหม่พร้อม สินทรัพย์

SR-000001 จะเป็นอย่างไรต่อ ไม่ต้องทำอะไรเอง เมื่อปิด WO-000001 แล้ว ReliaEn ตั้ง SR-000001 เป็น แก้ไขแล้ว ถ้ายกเลิกใบสั่งงานแทน คำขอจะกลับไปเป็น เข้าคิว เพื่อรอใบสั่งงานใบใหม่ คำขอที่ แก้ไขแล้ว จะออกจากคิวที่เปิดอยู่ ให้เอาติ๊ก เฉพาะที่เปิดอยู่ ออกเพื่อดู แล้วคลิก ปิด เมื่อผู้แจ้งยืนยันว่างานเสร็จ

ทำไมคิวของคุณอาจแสดงอายุอื่น อายุ (ชม.) และ SLA นับตามนาฬิกาของคอมพิวเตอร์ ภาพถ่ายไว้ที่ 2026-10-02 09:00 (UTC+7) เมื่อเปิดในเวลาหลังจากนั้น อายุทุกรายการจะมากขึ้น และคำขอที่ เกินกำหนด จะมีมากขึ้น

เปลี่ยนเป้าหมายได้หรือไม่ ได้ SLA... เก็บเป้าหมายทั้งสี่เป็นชั่วโมง สำหรับลำดับความสำคัญ 1 ถึง 4 ถ้าตั้งลำดับ 2 เป็น 48 SR-000001 จะแสดง ภายใน 48 ชม. เพราะ 25.0 ยังไม่เกิน 48 ส่วนแถวอื่นไม่เปลี่ยน