

#### 4. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการในภารกิจหลักของบริษัทฯ

ภารกิจหลักของบริษัทฯ เป็นการดำเนินงานอันมีเป้าหมายเพื่อความปลอดภัยสูงสุดในด้านการบินของผู้ใช้บริการ โดยมีได้มุ่งเน้นกำไร ดังนั้นการดำเนินกิจการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นการให้บริการจราจรทางอากาศ การเดินอากาศ สื่อสารการบิน และบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงยึดนโยบายของบริษัทฯ ในการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสากล โดยเน้นความปลอดภัย เพื่อบรรลุถึงความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคุ้มค่า เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตามพันธะสัญญาที่มีต่อองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และรัฐบาลไทย รวมถึงจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ (Code of Ethics or Code of Conduct) เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการ และพนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ จะต้อง ยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายด้านกิจการบิน/ระเบียบ/ข้อบังคับ/นโยบายของบริษัทฯ รวมถึงมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
2. ฝ่ายจัดการ และพนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ จะต้อง ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด โดยบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางการบินที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างครบถ้วนรัดกุม และมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. ฝ่ายจัดการ และพนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ จะต้อง มุ่งมั่นดำรงรักษา และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการการเดินอากาศ โดยการนำระบบบริหารความปลอดภัยมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อความปลอดภัยสูงสุดในการเดินอากาศ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง และพัฒนา
4. ฝ่ายจัดการและพนักงานที่รับผิดชอบในการให้บริการตามภารกิจหลักของบริษัทฯ ต้องกำหนดวิธีการ/กระบวนการทำงานในการให้บริการการเดินอากาศให้เกิดประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่เบียดเบียนไปจากคุณภาพความปลอดภัยที่กำหนด
5. พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามภารกิจหลักของบริษัทฯ ในการให้บริการโดยไม่เอาเปรียบ ไม่เบียดเบียนจากมาตรฐานที่กำหนด ด้วยความเสมอภาค ยึดถือหลักการให้บริการตามลำดับของผู้ขอใช้บริการทุกรายกล่าวคือ ไม่กีดกัน หรือไม่ให้สิทธิพิเศษ หรือเลือกปฏิบัติแก่ผู้หนึ่งผู้ใด เนื่องจากความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติสัญชาติ

