Berikut merupakan situasi di sebuah agensi perkhidmatan awam di Malaysia.

1. **Ketika anda berurusan di agensi perkhidmatan awam di atas, anda mendapat layanan yang mesra dan baik daripada kakitangan agensi. Apakah perasaan anda?**

2. **Bagaimanakah anda menghargai perkhidmatan awam yang disediakan oleh kerajaan? Berikan tiga cara.** *(rujuk teks ms99)*

a.
b.
c.

3. **Cadangkan 3 cara bagaimana agensi perkhidmatan awam boleh memberikan perkhidmatan awam yang efektif dan berkesan kepada pelanggan.**

(rujuk teks ms95)

a.
b.
c.

LIVEWORKSHEETS