**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