

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NHÂN DÂN DƯỚI GÓC ĐỘ TÂM LÝ – GIÁO DỤC TRONG MÔ HÌNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG HAI CẤP Ở XÃ CHÍ ĐÁM

Phạm Thuý Quỳnh Nga

Khoa Khoa học liên ngành – Ngoại ngữ - Tin học, Học viện Hành chính và Quản trị công

Vũ Thị Hồng Ngọc, Nguyễn Bá Duy Anh, Nguyễn Đức Gia Bảo, Đặng Thị Mỹ Hoà

Sinh viên Khoa Khoa học liên ngành – Ngoại ngữ - Tin học, Học viện Hành chính và Quản trị công

**Tóm tắt:** Bài viết phân tích chất lượng phục vụ nhân dân trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại xã Chí Đám, tỉnh Phú Thọ dưới góc độ tâm lý – giáo dục. Trên cơ sở tiếp cận liên ngành giữa quản trị công và tâm lý học xã hội, nghiên cứu làm rõ vai trò của các yếu tố tâm lý như nhận thức, thái độ, hành vi của cán bộ công chức và người dân trong quá trình cung ứng dịch vụ công. Đồng thời, bài viết nhấn mạnh vai trò của giáo dục, bồi dưỡng năng lực, đạo đức công vụ và kỹ năng giao tiếp hành chính trong việc nâng cao hiệu quả phục vụ. Thông qua phân tích thực tiễn, bài viết chỉ ra những hạn chế về tâm lý phục vụ, năng lực chuyên môn và nhận thức công dân, từ đó đề xuất các giải pháp mang tính giáo dục nhằm cải thiện chất lượng phục vụ nhân dân, góp phần xây dựng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp và nhân văn.

**Từ khóa:** Chất lượng phục vụ; tâm lý – giáo dục; chính quyền địa phương hai cấp; dịch vụ công; xã Chí Đám.

## IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE TO THE PEOPLE FROM A PSYCHOLOGICAL AND EDUCATIONAL PERSPECTIVE IN THE TWO-TIER LOCAL GOVERNMENT MODEL IN CHI DAM COMMUNE

**Abstract:** This article examines the quality of public service delivery within the two-tier local government model in Chi Dam commune, Phu Tho province from a psychological and educational perspective. Based on an interdisciplinary approach combining public administration and social psychology, the study clarifies the role of psychological factors such as awareness, attitudes, and behaviors of public officials and citizens in the process of public service provision. It also highlights the importance of education and training in enhancing professional capacity, public service ethics, and administrative communication skills. Through empirical analysis, the paper identifies key limitations related to service-oriented mindset, professional competence, and citizens' awareness. Accordingly, it proposes educational-oriented solutions to improve service quality, contributing to the development of a professional, people-centered, and humane public administration.

**Keywords:** Service quality; psychological-educational approach; two-tier local government; public service delivery; Chi Dam commune.

Nhận bài: 05/02/2026

Phản biện: 08/03/2026

Duyệt đăng: 13/03/2026

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh cải cách hành chính và xây dựng Nhà nước phục vụ ở Việt Nam hiện nay, việc nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt của hệ thống chính trị. Đặc biệt, trong tiến trình sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy và hoàn thiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, yêu cầu đặt ra không chỉ dừng lại ở việc bảo đảm hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước mà còn phải hướng tới nâng cao mức độ hài lòng của người dân – chủ thể trung tâm của hoạt động công vụ.

Thực tiễn cho thấy, chất lượng phục vụ nhân dân không chỉ phụ thuộc vào yếu tố thể chế, quy trình hay cơ cấu tổ chức, mà còn chịu sự chi phối mạnh mẽ của các yếu tố tâm lý – giáo dục. Đó là nhận thức, thái độ, động cơ và hành vi của đội ngũ cán bộ, công chức trong quá trình thực thi công vụ; đồng thời là nhận thức, kỳ vọng và mức độ hợp tác của người dân khi tham gia vào quá trình

tiếp cận và sử dụng dịch vụ công. Những yếu tố này có thể thúc đẩy hoặc cản trở hiệu quả của hoạt động quản trị công, nhưng trong nhiều nghiên cứu và thực tiễn triển khai, lại chưa được quan tâm đúng mức.

Đối với cấp cơ sở, nơi trực tiếp tiếp xúc và giải quyết các nhu cầu thiết yếu của người dân, yếu tố tâm lý và giáo dục càng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Mô hình chính quyền địa phương hai cấp đang đặt ra yêu cầu cao hơn đối với năng lực phục vụ, kỹ năng giao tiếp hành chính, cũng như đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ cấp xã. Đồng thời, trong bối cảnh chuyển đổi số và gia tăng tương tác hành chính trên môi trường số, những vấn đề như niềm tin, sự hài lòng, cảm nhận công bằng và minh bạch của người dân ngày càng trở thành thước đo quan trọng đối với chất lượng quản trị.

Xã Chí Đám, tỉnh Phú Thọ là một đơn vị cơ sở đang trong quá trình thích ứng với những thay đổi

của mô hình tổ chức chính quyền và yêu cầu cải cách hành chính. Việc nghiên cứu, đánh giá chất lượng phục vụ nhân dân tại địa phương này dưới góc độ tâm lý – giáo dục không chỉ có ý nghĩa phản ánh thực tiễn mà còn góp phần bổ sung cách tiếp cận mới trong nghiên cứu quản trị công ở Việt Nam.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, bài viết tập trung phân tích các yếu tố tâm lý – giáo dục tác động đến chất lượng phục vụ nhân dân trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại xã Chí Đám; từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ theo hướng chuyên nghiệp, nhân văn và lấy người dân làm trung tâm.

## II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

### 2.1. Cơ sở lý luận về chất lượng phục vụ nhân dân trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp dưới góc độ tâm lý – giáo dục

Trong khoa học quản trị công hiện đại, chất lượng phục vụ nhân dân không còn được hiểu đơn thuần là mức độ hoàn thành thủ tục hành chính theo quy định pháp luật, mà đã được mở rộng thành một phạm trù phản ánh trải nghiệm tổng thể của người dân đối với hoạt động của bộ máy hành chính. Điều này bao gồm cả yếu tố hữu hình (thời gian xử lý, chi phí, tính minh bạch) và yếu tố vô hình (cảm nhận công bằng, thái độ phục vụ, niềm tin thể chế).

Trong bối cảnh tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, khi cấp xã trở thành cấp trực tiếp tiếp xúc, giải quyết phần lớn các nhu cầu hành chính cơ bản của người dân, thì chất lượng phục vụ không chỉ là “đầu ra hành chính” mà còn là biểu hiện cụ thể của năng lực quản trị ở cấp cơ sở. Do đó, việc tiếp cận vấn đề này cần vượt ra khỏi khung phân tích thuần túy hành chính – pháp lý, chuyển sang cách tiếp cận liên ngành, trong đó nổi bật là góc độ tâm lý – giáo dục.

Trước hết, xét về bản chất, hoạt động phục vụ công là một dạng tương tác xã hội có tính quyền lực mềm, nơi cán bộ, công chức và người dân tham gia vào quá trình trao đổi thông tin, xử lý yêu cầu và thực thi quyền – nghĩa vụ. Trong quá trình đó, hành vi của các chủ thể không chỉ chịu sự chi phối của quy định pháp luật, mà còn bị tác động mạnh mẽ bởi các yếu tố tâm lý như nhận thức, thái độ, cảm xúc và động cơ.

Đối với đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã, yếu tố tâm lý thể hiện trước hết ở nhận thức về vai trò công vụ. Nếu cán bộ nhận thức mình là “người thực thi quyền lực” thì hành vi dễ nghiêng về kiểm soát, áp đặt; ngược lại, nếu nhận thức mình

là “người phục vụ” thì hành vi sẽ hướng tới hỗ trợ, đồng hành cùng người dân. Đây chính là điểm chuyển đổi cốt lõi từ mô hình hành chính quản lý sang mô hình hành chính phục vụ.

Bên cạnh đó, thái độ công vụ là yếu tố có tác động trực tiếp đến chất lượng phục vụ. Thái độ tôn trọng, lắng nghe, giải thích rõ ràng không chỉ giúp giải quyết công việc hiệu quả mà còn tạo dựng niềm tin xã hội. Ngược lại, thái độ thờ ơ, thiếu trách nhiệm có thể làm gia tăng cảm giác bị đối xử bất công, từ đó làm suy giảm niềm tin của người dân vào chính quyền.

Ngoài ra, động cơ công vụ cũng là yếu tố quan trọng. Khi động cơ làm việc của cán bộ gắn với giá trị phục vụ xã hội, họ có xu hướng chủ động, sáng tạo và tận tâm hơn. Ngược lại, nếu động cơ mang tính đối phó hoặc vụ lợi, chất lượng phục vụ khó có thể được cải thiện bền vững. Ở chiều ngược lại, yếu tố tâm lý của người dân cũng đóng vai trò không kém phần quan trọng. Niềm tin thể chế, kỳ vọng về dịch vụ công và mức độ hiểu biết pháp luật sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cách người dân tiếp cận và đánh giá hoạt động của chính quyền. Một người dân có hiểu biết đầy đủ và niềm tin tích cực sẽ có xu hướng hợp tác, tuân thủ và đánh giá công bằng hơn; trong khi đó, tâm lý nghi ngờ hoặc thiếu thông tin có thể dẫn đến thái độ tiêu cực, thậm chí xung đột trong quá trình giao dịch hành chính.

Trong mối quan hệ đó, giáo dục giữ vai trò như một cơ chế điều chỉnh và định hướng hành vi. Giáo dục ở đây không chỉ là đào tạo chuyên môn mà bao gồm cả giáo dục đạo đức công vụ, giáo dục kỹ năng giao tiếp, và giáo dục nhận thức công dân. Thông qua giáo dục, các chuẩn mực hành vi được hình thành và củng cố, góp phần tạo nên một nền hành chính chuyên nghiệp và nhân văn.

Từ những phân tích trên có thể khẳng định rằng: chất lượng phục vụ nhân dân là kết quả của sự tương tác giữa thể chế hành chính và yếu tố tâm lý – giáo dục của các chủ thể tham gia. Đây chính là cơ sở lý luận quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp trong bối cảnh chính quyền địa phương hai cấp hiện nay.

### 2.2. Thực trạng chất lượng phục vụ nhân dân tại xã Chí Đám dưới góc độ tâm lý – giáo dục

Trong những năm gần đây, xã Chí Đám, tỉnh Phú Thọ đã có nhiều nỗ lực trong cải cách hành chính, đặc biệt là trong việc tổ chức lại bộ máy và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo định hướng của mô hình chính quyền địa phương

hai cấp. Các thủ tục hành chính từng bước được chuẩn hóa, cơ chế “một cửa” được duy trì, góp phần giảm thời gian và chi phí cho người dân.

Tuy nhiên, khi tiếp cận dưới góc độ tâm lý – giáo dục, chất lượng phục vụ tại địa phương vẫn bộc lộ những vấn đề mang tính chiều sâu.

Trước hết, về phía cán bộ, công chức, có thể nhận thấy sự chuyển biến về nhận thức nhưng chưa thực sự đồng đều. Một bộ phận cán bộ đã có ý thức chuyển từ “quản lý” sang “phục vụ”, song vẫn tồn tại tâm lý hành chính truyền thống, coi trọng thủ tục hơn trải nghiệm của người dân. Điều này dẫn đến cách ứng xử còn mang tính máy móc, thiếu linh hoạt trong những tình huống cụ thể.

Đặc biệt, kỹ năng giao tiếp hành chính – một yếu tố mang tính tâm lý rõ nét – còn là điểm hạn chế. Trong nhiều trường hợp, việc giải thích quy trình, hướng dẫn hồ sơ chưa rõ ràng, gây khó khăn cho người dân. Không ít tình huống, người dân phải đi lại nhiều lần không phải do quy định phức tạp, mà do cách truyền đạt chưa hiệu quả.

Về động cơ và trách nhiệm công vụ, mặc dù đa số cán bộ thực hiện đúng chức trách, nhưng vẫn còn hiện tượng làm việc theo lối mòn, thiếu chủ động hỗ trợ người dân. Điều này phản ánh sự thiếu hụt trong giáo dục đạo đức công vụ và văn hóa phục vụ.

Ở chiều ngược lại, người dân tại địa phương cũng chịu tác động của nhiều yếu tố tâm lý. Một bộ phận người dân còn có tâm lý e ngại khi tiếp xúc với cơ quan hành chính, đặc biệt là người cao tuổi hoặc người có trình độ tiếp cận thông tin hạn chế. Điều này làm giảm tính chủ động trong việc thực hiện các thủ tục hành chính.

Ngoài ra, niềm tin vào hiệu quả giải quyết công việc của chính quyền chưa thực sự vững chắc ở một số nhóm đối tượng. Khi kỳ vọng không được đáp ứng, người dân dễ hình thành tâm lý so sánh, nghi ngờ, từ đó ảnh hưởng đến mức độ hài lòng. Trong bối cảnh chuyển đổi số, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến tại cấp xã cũng gặp những rào cản tâm lý đáng kể. Cả cán bộ và người dân đều chưa thực sự sẵn sàng về kỹ năng số, dẫn đến tâm lý e dè, ngại thay đổi. Đây là một minh chứng rõ ràng cho thấy yếu tố tâm lý – giáo dục có thể trở thành “nút thắt” trong quá trình cải cách hành chính.

Những hạn chế trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân, trong đó nổi bật là: công tác đào tạo, bồi dưỡng chưa chú trọng đầy đủ đến yếu tố tâm lý và kỹ năng mềm; môi trường hành chính chưa tạo đủ động lực cho văn hóa phục vụ; và hoạt động giáo dục công dân chưa thực sự hiệu quả.

### 2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân từ tiếp cận tâm lý – giáo dục

Để nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại xã Chí Đám, cần triển khai một hệ thống giải pháp đồng bộ, trong đó yếu tố tâm lý – giáo dục đóng vai trò trung tâm.

Trước hết, cần đổi mới mạnh mẽ công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ theo hướng tích hợp giữa năng lực chuyên môn và năng lực tâm lý – xã hội. Nội dung đào tạo cần chú trọng đến kỹ năng giao tiếp hành chính, kỹ năng xử lý tình huống, cũng như giáo dục đạo đức công vụ. Quan trọng hơn, cần hình thành “tư duy phục vụ” như một giá trị cốt lõi trong hoạt động công vụ.

Thứ hai, cần xây dựng văn hóa hành chính phục vụ tại cấp cơ sở. Văn hóa này phải được thể hiện thông qua các chuẩn mực hành vi cụ thể như tôn trọng, minh bạch, trách nhiệm và thân thiện. Việc xây dựng văn hóa không chỉ dừng ở khẩu hiệu mà cần gắn với cơ chế đánh giá, khen thưởng và kỷ luật rõ ràng.

Thứ ba, cần tăng cường giáo dục và truyền thông đối với người dân nhằm nâng cao nhận thức pháp luật và kỹ năng tiếp cận dịch vụ công. Điều này không chỉ giúp người dân thực hiện quyền và nghĩa vụ một cách hiệu quả, mà còn góp phần tạo ra sự tương tác tích cực giữa chính quyền và người dân.

Thứ tư, trong bối cảnh chuyển đổi số, cần kết hợp giữa công nghệ và giáo dục. Việc triển khai dịch vụ công trực tuyến phải đi kèm với hướng dẫn, hỗ trợ cụ thể để giảm thiểu rào cản tâm lý. Đồng thời, cần nâng cao năng lực số cho cán bộ và người dân, coi đây là một nội dung quan trọng của giáo dục hiện đại.

Cuối cùng, cần tạo dựng niềm tin xã hội thông qua việc nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình. Khi người dân cảm nhận được sự công bằng và hiệu quả trong phục vụ, họ sẽ hình thành niềm tin và thái độ hợp tác tích cực, từ đó tạo ra một vòng lặp tích cực trong quản trị công.

### III. KẾT LUẬN

Trong bối cảnh đổi mới mô hình chính quyền địa phương theo hướng tinh gọn, hiệu lực và hiệu quả, việc nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân tại cấp cơ sở không chỉ là yêu cầu quản trị mà còn là tiêu chí phản ánh bản chất của nền hành chính phục vụ. Thông qua tiếp cận tâm lý – giáo dục, bài viết đã chỉ ra rằng chất lượng phục vụ không đơn thuần phụ thuộc vào thể chế, quy trình hay tổ chức

bộ máy, mà chịu sự chi phối sâu sắc bởi các yếu tố liên quan đến nhận thức, thái độ, hành vi của cả cán bộ, công chức và người dân.

Trên cơ sở phân tích lý luận và thực tiễn tại xã Chí Đám, tỉnh Phú Thọ, có thể thấy rằng những hạn chế trong chất lượng phục vụ hiện nay không chỉ xuất phát từ yếu tố kỹ thuật hành chính, mà còn bắt nguồn từ những rào cản tâm lý và hạn chế trong công tác giáo dục, bồi dưỡng. Tâm lý hành chính truyền thống, kỹ năng giao tiếp chưa đáp ứng yêu cầu, cùng với mức độ nhận thức và niềm tin của người dân chưa đồng đều đã ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả cung ứng dịch vụ công.

Vì vậy, nâng cao chất lượng phục vụ nhân dân cần được tiếp cận như một quá trình tổng hợp,

trong đó cải cách hành chính phải gắn với đổi mới giáo dục công vụ và tác động đến yếu tố tâm lý xã hội. Việc xây dựng đội ngũ cán bộ có năng lực chuyên môn, có đạo đức công vụ và tinh thần phục vụ; đồng thời nâng cao nhận thức, ý thức công dân của người dân sẽ tạo nền tảng vững chắc cho việc hình thành một nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại và nhân văn.

Nhìn rộng hơn, tiếp cận tâm lý – giáo dục không chỉ góp phần làm sâu sắc thêm lý luận về quản trị công mà còn mở ra hướng đi mới trong thực tiễn cải cách hành chính ở Việt Nam, đặc biệt ở cấp cơ sở – nơi trực tiếp gắn bó với đời sống của người dân. Đây chính là điều kiện quan trọng để hiện thực hóa mục tiêu xây dựng Nhà nước phục vụ, lấy người dân làm trung tâm.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
- Quốc hội Việt Nam (2015, sửa đổi bổ sung 2019), *Luật Tổ chức chính quyền địa phương*, Hà Nội.
- Chính phủ Việt Nam (2021), *Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021–2030*, Hà Nội.
- Bộ Nội vụ (2023), *Báo cáo cải cách hành chính nhà nước*, Hà Nội.
- Nguyễn Hữu Hải (2019), *Quản trị công hiện đại*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.
- Trần Ngọc Đường (2020), *Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam*, Nxb Chính trị quốc gia Sự thật, Hà Nội.