

Working Paper 2026.2.4.19

- Vol. 2, No. 4

ẢNH HƯỞNG CỦA THÔNG TIN QUY TRÌNH VÀ GIẢI THÍCH QUY TRÌNH ĐẾN Ý ĐỊNH TIẾP TỤC THAM GIA ỨNG TUYỂN TRONG QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG CÓ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ AI CỦA ỨNG VIÊN GEN Z TẠI TP.HCM: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA CẢM NHẬN CÔNG BẰNG, CƠ HỘI THỂ HIỆN VÀ SỰ BẤT AN CẢM XÚC

Nguyễn Ngọc Yến Nhi[1], Trần Lệ Quyên, Trương Triệu Khải, Đinh Thị Thu Thuỷ, Phạm Thuỷ Hiền

Sinh viên K63A – K63 Quản trị kinh doanh quốc tế

Phân hiệu trường Đại học Ngoại thương tại Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Thị Oanh

Giảng viên Bộ môn QTKD&TCKT

Phân hiệu trường Đại học Ngoại thương tại Thành phố Hồ Chí Minh

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xem xét tác động của Thông tin quy trình (PI) và Giải thích quy trình (PJ) đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển (IT) trong quy trình tuyển dụng có ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) của ứng viên Gen Z tại TP.HCM qua vai trò trung gian của Cảm nhận công bằng (PF), Cơ hội thể hiện (OP) và Sự bất an cảm xúc (EC). Dựa trên thiết kế thực nghiệm 2x2 (không/có Thông tin quy trình x không/có Giải thích quy trình), dữ liệu nghiên cứu được thu thập bằng khảo sát trực tuyến với 248

[1] Nguyễn Ngọc Yến Nhi, Email: k63.2414215022@ftu.edu.vn

mẫu hợp lệ từ các ứng viên Gen Z đang sinh sống tại TP.HCM và sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phi xác suất. Thông qua phân tích MANOVA, Two-way ANOVA và mô hình phương trình cấu trúc bình phương tối thiểu riêng phần (PLS-SEM), kết quả cho thấy PJ tạo ra ảnh hưởng tích cực đáng kể đến IT thông qua trung gian PF và OP, đồng thời làm giảm EC khi có sự tương tác với PI. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị nhằm hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng quy trình tuyển dụng bằng AI minh bạch hơn và thúc đẩy ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển của ứng viên Gen Z.

Từ khoá: Thông tin quy trình và Giải thích quy trình, Cảm nhận công bằng, Cơ hội thể hiện, Sự bất an cảm xúc, Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển

THE IMPACT OF PROCESS INFORMATION AND PROCESS JUSTIFICATION ON GEN Z APPLICANTS' INTENTION TO FURTHER PROCEED WITH THE APPLICATION PROCESS IN AI-ENABLED RECRUITMENT IN HO CHI MINH CITY: THE MEDIATING ROLES OF PERCEIVED FAIRNESS, OPPORTUNITY TO PERFORM, AND EMOTIONAL CREEPINESS.

Abstract

This study investigates the impact of Process Information (PI) and Process Justification (PJ) on the Intention to further proceed with the application process (IT) among Gen Z candidates in AI-enabled recruitment in Ho Chi Minh City, examining the mediating roles of Perceived Fairness (PF), Opportunity to Perform (OP), and Emotional Creepiness (EC). In a 2 (no Process information vs. Process information) x 2 (no Process justification vs. Process justification) experimental design, data were collected via an online survey utilizing a non-probability sampling technique, yielding 248 valid responses from Gen Z candidates residing in Ho Chi Minh City. Through Multivariate Analysis of Variance (MANOVA), Two-way ANOVA, and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), the results demonstrate that PJ exerts a significantly positive impact on IT, mediated by PF and OP. Additionally, the interaction between PI and PJ effectively reduces EC. Based on these findings, the study proposes managerial implications to help organizations design more transparent AI-based recruitment procedures and foster Gen Z candidates' intention to proceed.

Keywords: Process information vs. Process justification, Perceived Fairness, Opportunity to Perform, Emotional Creepiness, Intention to further proceed with the application process

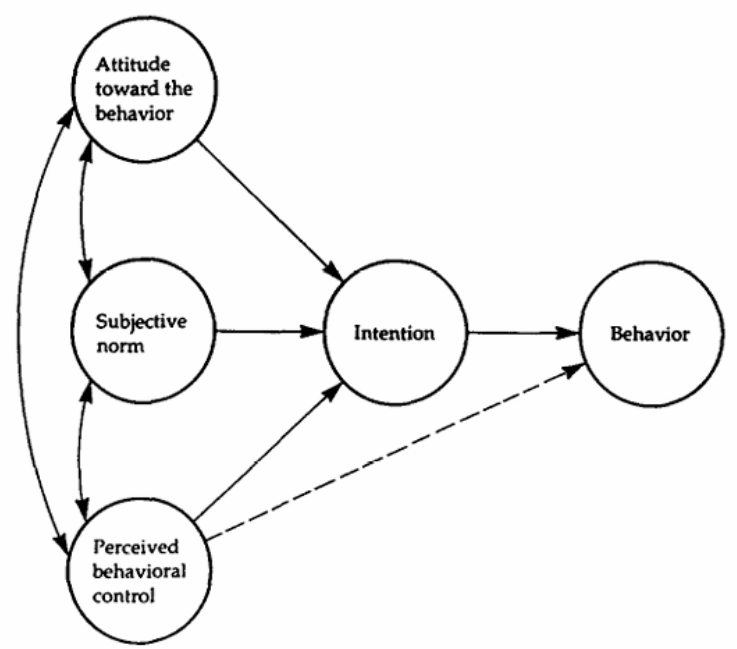
1. Giới thiệu

Trong bối cảnh trí tuệ nhân tạo (AI) đang được ứng dụng rộng rãi trong doanh nghiệp, việc ứng dụng AI vào quy trình tuyển dụng ngày càng trở nên phổ biến nhờ khả năng tối ưu hóa thời gian và chi phí (Black & van Esch, 2020). Tuy nhiên, sự xuất hiện của AI cũng đặt ra những rào cản tâm lý lớn đối với ứng viên, đặc biệt là sự e ngại về tính minh bạch (Langer và cộng sự, 2019; Newman và cộng sự, 2020). Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng việc cung cấp PI và PJ giúp định hình phản ứng của ứng viên (Langer và cộng sự, 2021). Các nghiên cứu gần đây cũng nhấn mạnh vai trò trung gian của các yếu tố như PF, OP và EC trong việc chi phối ý định hành vi của ứng viên (Köchling và cộng sự, 2022). Tuy nhiên, tại Việt Nam, các nghiên cứu về cơ chế tâm lý này vẫn còn hạn chế, đặc biệt là việc kiểm định tác động độc lập của hai hình thức truyền đạt thông tin này đối với ứng viên Gen Z. Xuất phát từ khoảng trống này, nghiên cứu hướng đến việc xem xét ảnh hưởng của PI và PJ đến IT có ứng dụng AI của ứng viên Gen Z tại TP.HCM, đồng thời làm rõ vai trò trung gian của PF, OP và EC.

2. Cơ sở lý thuyết và nghiên cứu thực nghiệm

2.1. Cơ sở lý thuyết

Lý thuyết hành vi dự định (TPB) được phát triển bởi Icek Ajzen (1991), mở rộng từ lý thuyết hành động hợp lý (TRA) nhằm giải thích cách các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến ý định và hành vi của cá nhân. Theo TPB, ý định thực hiện một hành vi được quyết định bởi ba yếu tố độc lập: (1) Thái độ đối với hành vi, (2) Chuẩn chủ quan, và (3) Kiểm soát hành vi nhận thức. Lý thuyết này nhấn mạnh rằng ý định càng mạnh mẽ và các nguồn lực, cơ hội càng sẵn có thì khả năng cá nhân thực hiện hành vi càng cao.

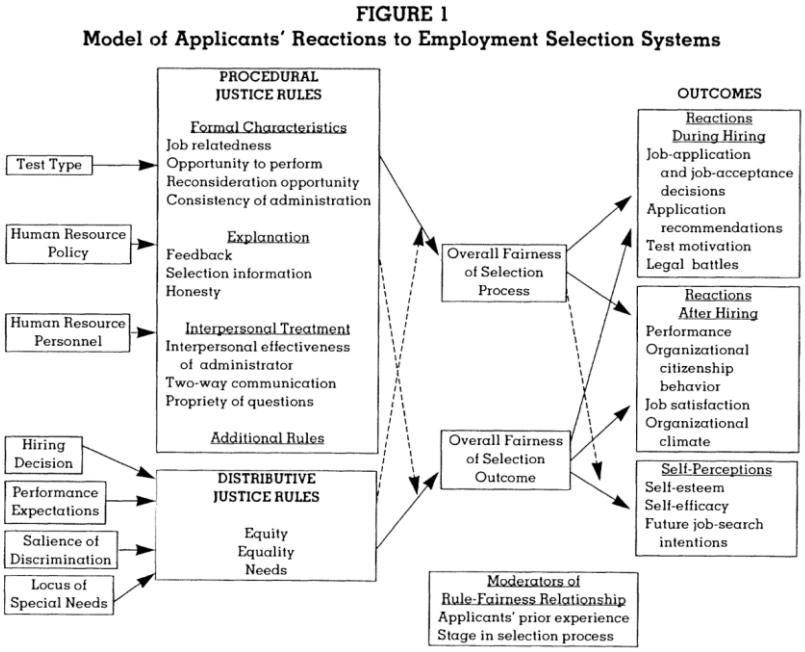


Hình 1. Lý thuyết hành vi dự định

Nguồn: Icek Ajzen, 1991

Lý thuyết công bằng tổ chức (OJT) do Greenberg (1987) phát triển đã tập trung vào cách cá nhân đánh giá mức độ công bằng trong môi trường làm việc qua bốn khía cạnh: công bằng phân phối, công bằng thủ tục, công bằng tương tác và công bằng thông tin. Về sau, Gilliland (1993) đã mở rộng mô hình Công bằng thủ tục, bao gồm đặc điểm hình thức, giải thích và đối xử cá nhân, trở thành nền tảng quan trọng. Trong nghiên cứu này, mức độ chi tiết của thông tin được cung cấp cho ứng viên được kỳ vọng sẽ dẫn đến sự khác biệt trong phản ứng đánh giá của họ. Cụ thể, khi ứng viên được tiếp cận đồng thời Thông tin quy trình và Giải thích quy trình, tức là không chỉ được cung cấp thông tin về cách thức hệ thống AI vận hành mà còn hiểu được lý do tại sao doanh nghiệp lựa chọn sử dụng AI trong quy trình tuyển dụng thì họ có xu hướng đánh giá mức độ công bằng của quy trình cao hơn so với khi chỉ nhận được nhận Thông tin quy trình hoặc Giải thích quy trình. Nghiên cứu này vận dụng OJT để giải thích rằng mức độ rõ ràng và minh bạch của thông tin trong bối cảnh tuyển dụng bằng AI có ảnh hưởng đáng kể đến cảm nhận về tính công bằng của ứng viên, đặc biệt đối với nhóm Gen Z, vốn có xu hướng quan tâm cao đến tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của tổ chức. Khi thông tin về quy trình và cơ sở ra quyết định được truyền đạt đầy đủ, ứng viên có khả năng hình thành nhận thức tích cực hơn về mức độ công bằng trong quy trình. Trong bối cảnh tuyển dụng có ứng dụng AI, OJT giúp lý giải cách cá nhân nhận thức và phản ứng trước các quyết định của tổ chức, từ đó góp phần giải thích quá trình hình thành niềm tin, động lực và mức độ cam kết

của ứng viên đối với tổ chức. Việc cung cấp thông tin minh bạch không chỉ làm rõ cách thức hoạt động của hệ thống mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc củng cố nhận thức về tính minh bạch và công bằng của tổ chức.



Hình 2. Công bằng thủ tục trong tuyển dụng

Nguồn: Stephen W. Gilliland, 1993

Lý thuyết tín hiệu (ST) do Spence (1973) đề xuất nhằm giải quyết sự mơ hồ và bất cân xứng thông tin trong quá trình tuyển dụng. Lý thuyết chứng minh rằng trong bối cảnh thông tin không hoàn hảo, các "tín hiệu" có thể quan sát được sẽ truyền tải thông tin đáng tin cậy về những phẩm chất chưa quan sát được. Theo lập luận của Michael Spence (1973) trong lý thuyết tín hiệu, việc cung cấp thông tin rõ ràng và các giải thích minh bạch đóng vai trò như những tín hiệu tích cực, cho thấy quy trình được thiết kế một cách đáng tin cậy, công bằng và thể hiện sự tôn trọng đối với ứng viên. Áp dụng vào bối cảnh nghiên cứu này, khi ứng viên được cung cấp thông tin đồng thời về Thông tin quy trình và Giải thích quy trình, họ có xu hướng cảm nhận mức độ minh bạch của quy trình tuyển dụng có sử dụng AI cao hơn so với trường hợp chỉ nhận được thông tin về Thông tin quy trình hoặc Giải thích quy trình riêng lẻ. Do đó, lý thuyết cung cấp nền tảng lý thuyết quan trọng để giải thích cách ứng viên hình thành nhận thức về tính công bằng của quy trình. Trong bối cảnh tuyển dụng bằng AI, việc tổ chức chủ động cung cấp thông tin và giải thích về cách thức vận hành của hệ thống không chỉ giúp làm rõ quy trình mà còn đóng vai trò như một tín hiệu tích cực về sự minh bạch và sự tôn trọng

đối với ứng viên. Cơ chế phát tín hiệu này góp phần giảm bớt sự mơ hồ, hạn chế cảm giác bất an về mặt cảm xúc, đồng thời củng cố niềm tin của ứng viên vào tính công bằng và sự minh bạch của tổ chức.

Mô hình Phản ứng Cảm xúc (ARM) trong nghiên cứu của Zhang (2013) khẳng định rằng các kích thích từ công nghệ không chỉ tác động đến nhận thức lý trí mà còn kích hoạt các phản ứng cảm xúc, trực tiếp tác động đến hành vi của người dùng. Áp dụng vào tuyển dụng, ARM giải thích rằng tác động của AI lên thái độ ứng viên được truyền dẫn qua các cơ chế cảm xúc. Cụ thể, việc sử dụng AI có thể làm giảm nhận thức về cơ hội thể hiện và gia tăng sự bất an cảm xúc, từ đó ảnh hưởng đến quyết định và lựa chọn công việc của họ.

2.2. Các nghiên cứu thực nghiệm

Nghiên cứu của Langer và cộng sự (2021) phân tích tác động của Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến phản ứng của ứng viên. Kết quả cho thấy Giải thích quy trình giúp cải thiện Cảm nhận công bằng, trong khi quá nhiều Thông tin quy trình lại làm tăng sự bất an và lo ngại về quyền riêng tư. Đáng chú ý là việc ứng dụng Thuyết công bằng để chỉ ra nghịch lý: khi chỉ nêu thông tin về quá trình mà không giải thích lý do sẽ gây tác dụng ngược do sự thiếu chắc chắn. Vì vậy, nghiên cứu hiện tại kế thừa cách tiếp cận này để đi sâu vào vai trò trung gian của Cảm nhận công bằng và Sự bất an cảm xúc khi ứng viên tiếp nhận thông tin.

Köchling và cộng sự (2022) xem xét ảnh hưởng của AI ở các vòng tuyển dụng khác nhau đến sự thu hút của tổ chức. Kết quả cho thấy việc sử dụng AI ở các vòng cần sự tương tác cao làm giảm nhận thức về cơ hội thể hiện và tăng Sự bất an cảm xúc. Điểm nổi bật trong lập luận của tác giả là việc dùng mô hình phản ứng cảm xúc để khẳng định rằng việc thiếu tương tác con người và sự mơ hồ của AI là nguồn gốc gây ra cảm giác bất an. Kế thừa các kết quả này, nghiên cứu hiện tại tích hợp Cơ hội thể hiện và Sự bất an cảm xúc làm cơ chế trung gian cốt lõi để giải thích Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển của ứng viên.

Nghiên cứu của Köchling và Wehner (2020) tập trung vào hiệu quả của các hình thức giải thích lợi ích của AI đối với phản ứng của ứng viên. Kết quả chỉ ra rằng việc cung cấp giải thích chi tiết giúp duy trì cảm nhận tích cực, tăng tính công bằng và ý định nộp đơn so với việc không có thông tin. Điểm nhấn là việc dựa trên lý thuyết Công bằng thủ tục để khẳng định: giải thích rõ ràng giúp ứng viên giảm cảm giác bị "máy móc hóa" và tin tưởng hệ thống hơn. Do đó, nghiên cứu hiện tại kế thừa lập luận trên để đánh giá tác động tổng hợp của cả Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển của ứng viên.

2.3. Các khái niệm nghiên cứu

Thông tin quy trình: là những dữ kiện mang tính trung lập, tập trung vào việc liệt kê cách thức hoạt động của hệ thống (Langer và cộng sự, 2021), trong nghiên cứu hiện tại PI được hiểu là tập hợp các dữ liệu mô tả trung lập, minh bạch giúp ứng viên hiểu rõ được thành phần và trình tự vận hành của hệ thống tuyển dụng.

Giải thích quy trình: giải thích lý do AI được sử dụng trong quy trình, một cách logic (Langer và cộng sự, 2021), trong nghiên cứu này PJ là những diễn giải trong đó tổ chức trình bày rõ ràng mục đích, logic nền tảng của từng bước vận hành AI trong quy trình tuyển dụng, nhấn mạnh vào việc làm sáng tỏ ý nghĩa, cơ sở lý luận và nền tảng cơ chế hoạt động của quy trình.

Cảm nhận công bằng: dựa trên nền tảng lý thuyết công bằng tổ chức của Gilliland (1993), cảm nhận công bằng là sự đánh giá chủ quan của cá nhân về mức độ đạo đức và sự bình đẳng trong các thủ tục của tổ chức. Trong phạm vi nghiên cứu này, PF được định nghĩa là sự đánh giá chủ quan của ứng viên về tính minh bạch và hợp lý của quy trình tuyển dụng có sử dụng AI, được xác lập chủ yếu thông qua hai khía cạnh: công bằng thủ tục (cơ chế vận hành minh bạch, đảm bảo cơ hội thể hiện) và đối xử công bằng (được cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời và tôn trọng).

Cơ hội thể hiện: là một thành tố cốt lõi của công bằng thủ tục, phản ánh mức độ ứng viên được tạo điều kiện thể hiện các kỹ năng liên quan đến công việc (Köchling và cộng sự, 2022), trong nghiên cứu hiện tại, OP là nhận thức chủ quan của ứng viên về việc tổ chức sử dụng công nghệ AI vào tuyển dụng đã tạo điều kiện thuận lợi để họ bộc lộ đầy đủ và chính xác các năng lực, kỹ năng thực sự mà không gặp rào cản.

Sự bất an cảm xúc: Theo Langer và König (2018), sự bất an cảm xúc đại diện cho phản ứng tâm lý tiêu cực, mang tính bản năng khi con người tương tác với các hệ thống công nghệ "hộp đen" khó lường, từ đó nghiên cứu này định nghĩa EC là cảm xúc tiêu cực, khó chịu và mơ hồ, phát sinh khi cá nhân tiếp xúc với những công nghệ hoặc tình huống khó dự đoán, đặc biệt là khi tiếp xúc với AI trong tuyển dụng, dẫn tới cảm giác lo lắng, thiếu tin tưởng và nghi ngờ về sự minh bạch, trung thực và tôn trọng trong tương tác.

Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển: được xem là thước đo quan trọng để dự báo hành vi thực tế của ứng viên trong việc theo đuổi cơ hội việc làm sau các vòng sàng lọc ban đầu (Macan

và cộng sự, 1994). Trong nghiên cứu này, IT được hiểu là ý định duy trì sự hiện diện của ứng viên ở các vòng tuyển dụng tiếp theo sau khi trải nghiệm công nghệ AI.

2.4. Các giả thuyết nghiên cứu

Theo lý thuyết tín hiệu, thông tin minh bạch từ nhà tuyển dụng đóng vai trò là tín hiệu tích cực giúp giảm thiểu sự không chắc chắn. Khi ứng viên hiểu rõ cách thức hoạt động và lý do áp dụng AI, sự tin tưởng tăng sẽ trực tiếp thôi thúc ý định tiếp tục tham gia quy trình tuyển dụng của ứng viên.

H1a: Thông tin quy trình tác động tích cực đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H1b: Giải thích quy trình tác động tích cực đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H1c: Thông tin quy trình và Giải thích quy trình tác động tích cực đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Theo lý thuyết công bằng tổ chức, sự minh bạch về mặt thủ tục là thiết yếu để tạo dựng niềm tin về sự công bằng. Việc tổ chức cung cấp chi tiết hệ thống AI thu thập "cái gì" và "tại sao" lại sử dụng chúng giúp ứng viên tin tưởng rằng quy trình đánh giá là khách quan, không mang thiên kiến, giúp gia tăng cảm nhận công bằng của ứng viên.

H2a: Thông tin quy trình tác động tích cực đến Cảm nhận công bằng.

H2b: Giải thích quy trình tác động tích cực đến Cảm nhận công bằng.

H2c: Thông tin quy trình và Giải thích quy trình tác động tích cực đến Cảm nhận công bằng.

Khi thuật toán được giải thích rõ ràng, ứng viên sẽ nắm bắt được các tiêu chí đánh giá để có sự chuẩn bị tốt nhất. Sự minh bạch này kiến tạo nên nhận thức rằng hệ thống AI đang cung cấp cho họ cơ hội để thể hiện năng lực bản thân.

H3a: Thông tin quy trình tác động tích cực đến Cơ hội thể hiện.

H3b: Giải thích quy trình tác động tích cực đến Cơ hội thể hiện.

H3c: Thông tin quy trình và Giải thích quy trình tác động tích cực đến cơ hội thể hiện.

Mô hình Phản ứng Cảm xúc (ARM) chỉ ra rằng việc tương tác với các hệ thống tự động hóa mang tính "hộp đen" thường kích hoạt tâm lý phòng thủ. Việc chủ động minh bạch hóa thông tin giúp tháo gỡ sự mơ hồ, từ đó xoa dịu đáng kể cảm giác e ngại hay hoài nghi của ứng viên khi tham gia quy trình có ứng dụng AI.

H4a: Thông tin quy trình tác động tiêu cực đến Sự bất an cảm xúc.

H4b: Giải thích quy trình tác động tiêu cực đến Sự bất an cảm xúc của ứng viên.

H4c: Thông tin quy trình và Giải thích quy trình tác động tiêu cực đến Sự bất an cảm xúc.

Cảm nhận công bằng là một trong những yếu tố quyết định thái độ đối với tổ chức. Khi ứng viên có niềm tin mạnh mẽ rằng quy trình đánh giá bằng AI là bình đẳng và chính trực, sự cam kết của họ với nhà tuyển dụng tăng lên, trực tiếp thúc đẩy quyết định đi tiếp.

H5: Cảm nhận công bằng tác động đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Nhu cầu được khẳng định bản thân là rất lớn đối với ứng viên khi tìm việc. Khi nhận thấy hệ thống AI cung cấp đủ không gian, thời gian và phương thức để họ bộc lộ tối đa sự phù hợp với công việc, động lực chinh phục vị trí ứng tuyển của họ sẽ trở nên mạnh mẽ hơn.

H6: Cơ hội thể hiện tác động tích cực đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Những phản ứng cảm xúc tiêu cực sẽ tạo ra rào cản tâm lý khiến con người có xu hướng né tránh. Nếu cảm giác rùng rợn hoặc e ngại khi bị thuật toán giám sát lấn át lý trí, ứng viên sẽ hình thành thái độ bài xích và dễ dàng từ bỏ quy trình ứng tuyển.

H7: Sự bất an cảm xúc tác động tiêu cực đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Sự minh bạch thông tin thường không trực tiếp định đoạt hành vi mà cần thẩm thấu qua các lăng kính nhận thức. Việc cung cấp thông tin chỉ thực sự phát huy hiệu quả giữ chân ứng viên khi nó kiến tạo thành công niềm tin về sự công bằng, biến sự công bằng này thành động lực cốt lõi.

H8a: Cảm nhận công bằng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H8b: Cảm nhận công bằng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H8c: Cảm nhận công bằng đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Tương tự, các thông tin về kỹ thuật AI chỉ mang lại giá trị thực tiễn khi nó giúp ứng viên nhận thấy họ được trao quyền. Sự nhận thức về cơ hội thể hiện đóng vai trò làm cầu nối, chuyển hóa những thông điệp minh bạch từ tổ chức thành quyết định hành vi cuối cùng của ứng viên.

H9a: Cơ hội thể hiện đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H9b: Cơ hội thể hiện đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H9c: Cơ hội thể hiện đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển của ứng viên.

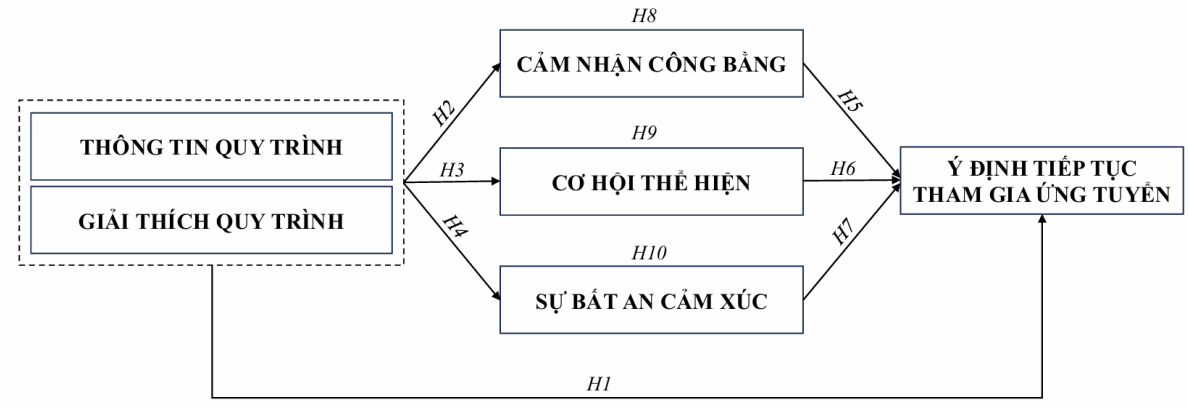
Việc tháo gỡ tâm lý "hộp đen" thông qua minh bạch thông tin giúp triệt tiêu cảm giác bất an. Chính sự sụt giảm của những cảm xúc tiêu cực này đóng vai trò là cơ chế trung gian, giúp ứng viên gạt bỏ tâm lý phòng thủ và tự tin đi tiếp các vòng sau.

H10a: Sự bất an cảm xúc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H10b: Sự bất an cảm xúc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

H10c: Sự bất an cảm xúc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển.

2.5. Mô hình nghiên cứu



Hình 3. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp

3. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

3.1. Dữ liệu và phương pháp

Nghiên cứu sử dụng thiết kế 2x2 với 4 bối cảnh tuyển dụng về Thông tin quy trình và Giải thích quy trình với hai giá trị có/không và người tham gia khảo sát sẽ thực hiện chọn ngẫu nhiên các số từ 1- 4, từ đó đưa đến các trường hợp tương ứng. Dữ liệu định lượng được thu thập trực tuyến bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, đạt 248 quan sát hợp lệ từ nhóm ứng viên Gen Z (18-29 tuổi) tại TP.HCM. Bộ công cụ khảo sát sử dụng thang đo Likert 5 điểm kế thừa từ các nghiên cứu quốc tế, đã trải qua kiểm định sơ bộ (n=40) để tinh chỉnh ngữ nghĩa cho phù hợp. Về mặt phân tích, website Statistics Kingdom được dùng để chạy kiểm định MANOVA và Two-way ANOVA nhằm đánh giá sự khác biệt về phản ứng tâm lý giữa các nhóm bối cảnh. Đồng thời, mô hình phương trình cấu trúc PLS-SEM thông qua phần mềm SmartPLS 4 (với thuật toán Bootstrapping 5.000 mẫu lặp) được áp dụng để đánh giá độ tin cậy thang đo và kiểm định các giả thuyết tác động trung gian.

3.2. Xây dựng thang đo

Thang đo được xây dựng dựa trên các nghiên cứu tiền nhiệm, gồm 13 biến quan sát. Trong nghiên cứu này, dữ liệu được thu thập thông qua thang đo Likert năm mức độ, từ 1 – "hoàn toàn không đồng ý" đến 5 – "hoàn toàn đồng ý"

Bảng 1. Tổng hợp thang đo các biến quan sát

Thang đo và biến quan sát	Nguồn
Thang đo PF:	
PF1 - Tôi nghĩ rằng sự cung cấp thông tin về quy trình và giải thích về quy trình là một cách thức công bằng để lựa chọn nhân sự.	Bauer và cộng sự (2001)
PF2 - Trước khi trải nghiệm, tôi nghĩ rằng bản thân quy trình tuyển dụng có sử dụng AI được thực hiện một cách công bằng.	
PF3 - Sau khi trải nghiệm, tôi đánh giá quy trình tuyển dụng có sử dụng AI là công bằng.	
Thang đo OP:	Gilliland (1993)

Thang đo và biến quan sát	Nguồn
OP1 - Quy trình tuyển dụng có sử dụng AI cho phép tôi thể hiện rõ ràng các kỹ năng và năng lực của bản thân.	
OP2 - Quy trình tuyển dụng có sử dụng AI giúp tôi thể hiện những kỹ năng cần thiết cho công việc.	
OP3 - Quy trình tuyển dụng có sử dụng AI tạo cơ hội cho ứng viên thể hiện đúng năng lực thực sự của mình.	
OP4 - Tôi thể hiện được những gì bản thân có khả năng làm thông qua quy trình tuyển dụng có sử dụng AI.	
Thang đo EC:	
EC1 - Khi tham gia quy trình tuyển dụng có sử dụng AI, tôi có cảm giác bất an.	
EC2 - Tôi cảm thấy có sự đáng ngờ khi tham gia quy trình tuyển dụng có sử dụng AI.	
EC3 - Tôi cảm thấy không thoải mái khi tham gia quy trình tuyển dụng có sử dụng AI.	Langer và König (2018)
EC4 - Tôi có một nỗi sợ không thể diễn tả khi tham gia quy trình tuyển dụng có sử dụng AI.	
EC5 - Quy trình tuyển dụng có sử dụng AI đôi khi gây cảm giác đe doạ.	
Thang đo IT:	
IT - Tôi có ý định tiếp tục tham gia các vòng tiếp theo của quy trình tuyển dụng có sử dụng AI.	Macan và cộng sự (1994)

Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp

3.3. Quy trình khảo sát và Kiểm tra thao tác thực nghiệm

Trong phần mở đầu, người tham gia khảo sát sẽ được chọn ngẫu nhiên các số từ 1-4 ứng với 4 bối cảnh tuyển dụng bao gồm (1) *không có Thông tin quy trình và không có Giải thích quy trình*, (2) *có Thông tin quy trình và không có Giải thích quy trình*, (3) *không có Thông tin quy trình và có Giải thích quy trình*, (4) *có Thông tin quy trình và có Giải thích quy trình*, mà nhóm tác giả đã xây dựng với thiết kế mô hình 2x2. Người tham gia khảo sát sẽ được nhận phần thông tin mô tả chi tiết về từng bối cảnh tuyển dụng có ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo, cụ thể trong bảng 2:

Bảng 2. Thông tin mô tả bối cảnh nghiên cứu

Bối cảnh	**Thông tin cung cấp cho người khảo sát**
Phần mở đầu	Bạn đã nộp hồ sơ ứng tuyển cho một vị trí công việc. Hồ sơ của bạn dường như được công ty đánh giá tích cực, thể hiện qua thư phản hồi như sau: *"Cảm ơn bạn đã nộp hồ sơ ứng tuyển. Dựa trên CV và thư xin việc, chúng tôi nhận thấy bạn có năng lực và kinh nghiệm phù hợp với vị trí đang tuyển dụng. Vì vậy, chúng tôi trân trọng mời bạn tham gia vòng phỏng vấn tiếp theo."* Ngoài ra, công ty cho biết rằng quy trình tuyển dụng sẽ có sự tham gia của hệ thống ***trí tuệ nhân tạo*** của công ty.
Bối cảnh 1: không có cả Thông tin quy trình và Giải thích quy trình	
Bối cảnh 2: có Thông tin quy trình và không có Giải thích quy trình	Hệ thống trí tuệ nhân tạo này có khả năng: - Phân tích biểu cảm khuôn mặt của bạn thông qua chuyển động mắt, giao tiếp bằng mắt và cử động khuôn mặt (ví dụ: mỉm cười); - Phân tích cử chỉ thông qua chuyển động tay, cơ thể và đầu (ví dụ: gật đầu, khoanh tay); - Phân tích giọng nói và lời nói, chẳng hạn như cao độ, âm lượng và các khoảng ngắt khi nói; - Diễn giải hành vi xã hội và cảm xúc của bạn;

Bối cảnh	Thông tin cung cấp cho người khảo sát
	- Thể hiện các cử chỉ giao tiếp giống con người (ví dụ: mỉm cười, gật đầu); - Phản ứng với các biểu cảm, cử chỉ, đặc điểm giọng nói và hành vi của bạn trong quá trình phỏng vấn. Hệ thống trí tuệ nhân tạo này được thiết kế nhằm:
Bối cảnh 3: không có Thông tin quy trình và có Giải thích quy trình	- Tạo cảm giác thoải mái cho ứng viên bằng cách tương tác theo hướng tích cực; - Suy luận một số đặc điểm tính cách của ứng viên (ví dụ: mức độ hướng ngoại, cởi mở), từ đó hỗ trợ đánh giá mức độ phù hợp với công việc; - Nhận diện khi ứng viên đang lắng nghe, đồng ý với nội dung trao đổi hoặc đã hoàn thành câu trả lời, nhằm đưa ra các câu hỏi tiếp theo phù hợp; - Sử dụng nhân vật ảo để giao tiếp vì các nghiên cứu cho thấy ứng viên có xu hướng thoải mái hơn khi trò chuyện với nhân vật ảo trong môi trường phỏng vấn trực tuyến tự động; Hệ thống trí tuệ nhân tạo này được thiết kế nhằm:
Bối cảnh 4: có Thông tin quy trình và có Giải thích quy trình	- Phân tích biểu cảm khuôn mặt của bạn (chuyển động mắt, giao tiếp bằng mắt, biểu cảm khuôn mặt); - Phân tích cử chỉ (chuyển động tay, cơ thể và đầu); - Nhận diện các dấu hiệu căng thẳng hoặc lo lắng thông qua biểu cảm khuôn mặt, ánh mắt và cử chỉ; trong trường hợp đó, chương trình sẽ cố gắng tạo tương tác tích cực để giúp bạn cảm thấy thoải mái hơn; - Phân tích giọng nói và lời nói (cao độ, âm lượng, khoảng ngắt), vì những tín hiệu này có thể giúp suy luận các đặc điểm tính cách như hướng ngoại và cởi mở, phục vụ cho việc đánh giá mức độ phù hợp với công việc; - Diễn giải hành vi xã hội và cảm xúc (ví dụ: lắng nghe, đồng thuận, hoàn thành câu trả lời);

Bối cảnh	Thông tin cung cấp cho người khảo sát
	- Thể hiện các cử chỉ giao tiếp giống con người, bởi các nghiên cứu cho thấy ứng viên có xu hướng thích giao tiếp với nhân vật ảo trong các buổi phỏng vấn trực tuyến tự động

Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp

Sau khi đọc mô tả tình huống, người tham gia trả lời các thang đo đánh giá nhận thức và cảm xúc liên quan đến quy trình tuyển dụng dựa trên trải nghiệm tưởng tượng của họ. Trước khi chuyển qua phần câu hỏi về các biến tâm lý, nhóm tác giả có các câu hỏi kiểm tra thao tác được kế thừa từ Langer và cộng sự (2021) để chắc chắn rằng người tham gia khảo sát hiểu đúng về bối cảnh tuyển dụng mình nhận được, với 2 câu hỏi tương ứng với câu trả lời Có/Không để hỏi về việc họ được cung cấp thông tin gì ở phần trên. Cụ thể trong bảng 3 như sau:

Bảng 3. Câu hỏi kiểm tra thao tác

Ký hiệu	Câu hỏi
PI	Thông tin tôi nhận được trong bối cảnh đã liệt kê những gì đang được hệ thống trí tuệ nhân tạo phân tích. (Ví dụ: sự giao tiếp bằng mắt, cử chỉ, biểu cảm,...).
PJ	Thông tin tôi nhận được trong bối cảnh đã giải thích "tại sao" hệ thống trí tuệ nhân tạo này được sử dụng (Ví dụ: vì nó có thể đánh giá tính cách).

Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

Sau khi tiến hành sàng lọc và loại bỏ các bảng khảo sát không hợp lệ, nghiên cứu thu được 248 phản hồi hợp lệ từ đối tượng khảo sát là Gen Z tại TP.HCM. Về giới tính, trong tổng số 248 người tham gia khảo sát có 145 nữ (58,5%) và 103 nam (41,5%). Về độ tuổi, nhóm 18–21 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 173 người (69,8%), tiếp theo là nhóm 22–25 tuổi với 69 người (27,8%), và nhóm 26-29 tuổi với 6 người (2,4%).

4.2. Phân tích độ tin cậy

Kết quả đánh giá độ tin cậy của các thang đo cho thấy tất cả các biến nghiên cứu đều đạt độ tin cậy cần thiết với hệ số Cronbach's Alpha dao động từ 0,834 đến 0,915 và hệ số độ tin cậy tổng hợp (CR) nằm trong khoảng từ 0,9 đến 0,937. Các chỉ số này đều vượt ngưỡng khuyến nghị 0,7, thể hiện mức độ tin cậy tốt cần thiết theo quy trình báo cáo kết quả của Hair và cộng sự (2019).

Bảng 4. Kết quả độ tin cậy của các thang đo

	Cronbach's Alpha	**Composite Reliability (rho_a)**	**Composite Reliability (rho_c)**
OP	0,861	0,865	0,905
PF	0,834	0,835	0,900
EC	0,915	0,920	0,937

Nguồn: Kết quả xử lý bởi nhóm tác giả

4.3. Phân tích độ hội tụ và độ phân biệt

4.3.1. Phân tích giá trị hội tụ

Toàn bộ biến quan sát đều đạt hệ số tải ngoài > 0,7. Cụ thể, các thang đo đạt giá trị: PF (0,856 – 0,885), OP (0,812 – 0,877) và EC (0,840 – 0,899). Theo tiêu chuẩn của Hair và cộng sự (2017), các chỉ số này khẳng định mọi biến quan sát đều có mức độ đóng góp mạnh mẽ và liên hệ chặt chẽ với cấu trúc tiềm ẩn tương ứng. Do đó, toàn bộ các biến quan sát thể hiện tốt khái niệm lý thuyết và mô hình đo lường được giữ nguyên vẹn mà không cần loại bỏ bất kỳ biến nào.

Tất cả các cấu trúc tiềm ẩn đều có chỉ số AVE vượt xa ngưỡng tối thiểu 0,5. Trong đó, PF đạt 0,751, EC đạt 0,747 và OP đạt 0,705, kết quả này chứng minh các cấu trúc tiềm ẩn giải thích được hơn 50% phương sai của các biến quan sát. Kết hợp hai chỉ số, có thể kết luận các thang đo trong nghiên cứu đạt tiêu chuẩn giá trị hội tụ rất tốt, đảm bảo tính hợp lệ và độ tin cậy của mô hình đo lường.

4.3.2. Phân tích giá trị phân biệt

Bảng 5. Kết quả phân tích giá trị phân biệt

	OP	PF	PJ	EC	PI	PI x PJ	IT
OP							
PF	**0.698**						
PJ	0.309	**0.383**					
EC	0.383	0.588	**0.062**				
PI	0.063	0.059		**0.033**			
PI x PJ	0.096	0.074		0.164			
IT	0.670	0.664	0.212	0.401	0.028	0.052	

Nguồn: Kết quả xử lý bởi nhóm tác giả

Dựa trên phương pháp định giá trị phân biệt HTMT (Henseler và cộng sự, 2015), tất cả các cặp cấu trúc tiềm ẩn đều đạt mức an toàn từ 0,028 đến 0,698 (thấp hơn ngưỡng tiêu chuẩn 0,85), với giá trị cao nhất thuộc về cặp OP và PF (0,698). Kết quả này khẳng định các cấu trúc trong mô hình là những khái niệm độc lập và không bị chồng lấn nội dung đo lường, chứng tỏ đáp viên có khả năng phân định rất rõ các khía cạnh tâm lý khác nhau khi tham gia ứng tuyển.

4.4. Phân tích MANOVA

Phân tích MANOVA trên 4 biến phụ thuộc ghi nhận các thao tác thí nghiệm đã tác động thành công, tạo ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê đồng thời lên tập hợp phản ứng tâm lý của ứng viên (Pillai's Trace V = 0,187; $F(20, 976) = 2,39$; $p < 0,001$), với dữ liệu $\eta^2 = 0,047$, kết quả này vẫn hoàn toàn có ý nghĩa. Nổi bật nhất, nhóm không được cung cấp cả thông tin lẫn giải thích quy trình có sự khác biệt đáng kể so với 3 nhóm còn lại, khẳng định việc thiếu hụt hoàn toàn tính minh bạch làm thay đổi rõ rệt phản ứng của ứng viên, qua đó thiết lập cơ sở vững chắc cho các phân tích chuyên sâu tiếp theo.

4.5. Phân tích ANOVA

Phân tích Two-way ANOVA cho thấy yếu tố PJ đóng vai trò áp đảo, tạo ra hiệu ứng chính đáng kể lên PF ($F(1,244) = 34,358$; $p < 0,01$; $\eta^2 = 0,12$), OP ($F(1,244) = 21,922$; $p < 0,01$; $\eta^2 = 0,082$) và IT ($F(1,244) = 11,515$; $p < 0,01$; $\eta^2 = 0,045$), trong khi PI không có ảnh hưởng độc

lập nào. Tuy nhiên, đối với biến EC, dù không có hiệu ứng chính từ từng yếu tố đơn lẻ, lại tồn tại hiệu ứng tương tác có ý nghĩa thống kê giữa PI và PJ ($F(1,244) = 6,125$; $p < 0,05$; $\eta^2 = 0,024$). Phát hiện nhấn mạnh rằng để xoa dịu trạng thái lo âu, doanh nghiệp cần áp dụng một chiến lược minh bạch toàn diện, kết hợp đồng thời cả việc cung cấp thông tin lẫn lời giải thích.

4.6. Phân tích kết quả PLS-SEM và Bootstrapping

4.6.1. Đánh giá khả năng giải thích của mô hình

Một trong những bước quan trọng trong phân tích PLS-SEM là đánh giá hệ số xác định R^2, phản ánh mức độ mà các biến độc lập có thể giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc. Kết quả phân tích cho thấy biến IT đạt $R^2 = 0,482$, nghĩa là mô hình có thể giải thích khoảng 48,2% sự biến thiên của hành vi ứng viên. Đây được xem là mức giải thích tương đối tốt trong các nghiên cứu về hành vi. Đối với các biến trung gian, mức R^2 thấp hơn, đặc biệt là EC với $R^2 = 0,029$. Điều này cho thấy ý định của ứng viên có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác ngoài các biến được đưa vào mô hình nghiên cứu.

Bảng 6. Kết quả phân tích giá trị R-square

	Giá trị R-square	**P-values**
OP	0.089	0.002
PF	0.130	0.000
EC	0.029	0.105
IT	0.482	0.000

Nguồn: Kết quả xử lý bởi nhóm tác giả

4.6.2. Kiểm định các hệ số đường dẫn

Bảng 7. Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	**Nội dung giả thuyết**	**Hệ số đường dẫn β**	**P-values**	**Kết quả giả thuyết**
H1a	PI tác động tích cực tới IT	0,023	0,402	Không chấp nhận

Giả thuyết	Nội dung giả thuyết	Hệ số đường dẫn β	P-values	Kết quả giả thuyết
H1b	PJ tác động tích cực tới IT	-0,053	0,277	Không chấp nhận
H1c	PI và PJ tác động tích cực tới IT	-0,034	0,361	Không chấp nhận
H2a	PI tác động tích cực tới PF	0,109	0,181	Không chấp nhận
H2b	PJ tác động tích cực tới PF	0,699	0,000	Chấp nhận
H2c	PI và PJ tác động tích cực tới PF	0,137	0,126	Không chấp nhận
H3a	PI tác động tích cực tới OP	-0,012	0,462	Không chấp nhận
H3b	PJ tác động tích cực tới OP	0,573	0,000	Chấp nhận
H3c	PI và PJ tác động tích cực tới OP	0,165	0,087	Không chấp nhận
H4a	PI tác động tiêu cực tới EC	-0,017	0,449	Không chấp nhận
H4b	PJ tác động tiêu cực tới EC	-0,117	0,178	Không chấp nhận
H4c	PI và PJ tác động tiêu cực tới EC	-0,318	0,006	Chấp nhận
H5	PF tác động tích cực tới IT	0,334	0,000	Chấp nhận
H6	OP tác động tích cực tới IT	0,409	0,000	Chấp nhận
H7	EC tác động tiêu cực tới IT	-0,078	0,124	Không chấp nhận
H8a	PI tác động đến IT thông qua trung gian PF	0,036	0,189	Không chấp nhận

Giả thuyết	Nội dung giả thuyết	Hệ số đường dẫn β	P-values	Kết quả giả thuyết
H8b	PJ tác động đến IT thông qua trung gian PF	0,233	0,000	Chấp nhận
H8c	PI và PJ tác động đến IT thông qua trung gian PF	0,046	0,140	Không chấp nhận
H9a	PI tác động đến IT thông qua trung gian OP	-0,005	0,463	Không chấp nhận
H9b	PJ tác động đến IT thông qua trung gian OP	0,234	0,000	Chấp nhận
H9c	PI và PJ tác động đến IT thông qua trung gian OP	0,068	0,095	Không chấp nhận
H10a	PI tác động đến IT thông qua trung gian EC	0,001	0,462	Không chấp nhận
H10b	PJ tác động đến IT thông qua trung gian EC	0,009	0,274	Không chấp nhận
H10c	PI và PJ tác động đến IT thông qua trung gian EC	0,025	0,162	Không chấp nhận

Nguồn: Kết quả xử lý bởi nhóm tác giả

Thông tin quy trình không tác động có ý nghĩa thống kê đến PF ($\beta = 0,109$; $p > 0,05$), OP ($\beta = -0,012$; $p > 0,05$) và IT ($\beta = 0,023$; $p > 0,05$). Ngược lại, PJ tác động rất mạnh đến PF ($\beta = 0,699$; $p < 0,001$) và OP ($\beta = 0,573$; $p < 0,001$), dù không tác động trực tiếp đến EC ($\beta = -0,117$; $p > 0,05$) hay IT ($\beta = -0,053$; $p > 0,05$). Xét về biến trung gian, IT chịu tác động tích cực từ PF ($\beta = 0,334$; $p < 0,001$) và OP ($\beta = 0,409$; $p < 0,001$), trong khi EC không có tác động ($\beta = -0,078$; $p > 0,05$). Việc chỉ mô tả các bước quy trình hoàn toàn không đủ sức thay đổi phản ứng hay quyết định của ứng viên. Thay vào đó, việc giải thích rõ ràng cách hệ thống hoạt động mới là cốt lõi để nâng cao nhận thức về sự công bằng và cơ hội thể hiện, từ đó gián tiếp thúc đẩy ứng viên tiếp tục tham gia ứng tuyển.

Hiệu ứng tương tác giữa hai yếu tố (PI × PJ) làm giảm đáng kể EC ($\beta \approx -0{,}318$; $p < 0{,}01$), nhưng lại không có ý nghĩa thống kê đối với PF, OP và IT. Khi hoạt động độc lập, các yếu tố minh bạch không làm giảm được sự lo âu; nhưng khi được cung cấp đồng thời, chúng tạo ra hiệu ứng bổ trợ tâm lý. Dù vậy, sự kết hợp này chỉ giải quyết vấn đề cảm xúc, còn các đánh giá nhận thức và quyết định hành vi vẫn bị chi phối mang tính nền tảng bởi yếu tố PJ.

Tổng hợp các kết quả phân tích cho thấy PJ đóng vai trò trung tâm trong việc định hình nhận thức của ứng viên, trong khi PI chủ yếu phát huy tác dụng khi được kết hợp với PJ để giảm bớt EC. Kết quả này nhấn mạnh rằng trong bối cảnh tuyển dụng bằng AI, việc tăng cường minh bạch không chỉ nên dừng lại ở việc cung cấp thông tin về quy trình mà còn cần giải thích rõ cách thức hệ thống đưa ra quyết định.

4.7. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc bằng phương pháp PLS-SEM cho thấy sự phân hóa rõ rệt về mức độ tác động của các yếu tố minh bạch đến IT của ứng viên Gen Z tại TP.HCM. Trong số các giả thuyết được kiểm định, các giả thuyết H2b, H3b, H5, H6, H8b và H9b được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê cao ($p < 0{,}01$). Đáng chú ý, PJ nổi lên như một nhân tố trung tâm khi ghi nhận tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến PF và OP. Khi doanh nghiệp giải thích rõ ràng cách AI vận hành và logic đánh giá, ứng viên cảm thấy quy trình minh bạch, hợp lý và tin rằng họ có không gian để thể hiện trọn vẹn năng lực. Phát hiện này củng cố lập luận của Gilliland (1993) về công bằng thủ tục, đồng thời đồng thuận với Langer và cộng sự (2021) rằng việc giải thích hệ thống tự động giúp xóa bỏ sự mơ hồ trong nhận thức của ứng viên.

Ngược lại, PI không cho thấy tác động trực tiếp có ý nghĩa thống kê đến các biến nhận thức. Việc chỉ cung cấp mô tả về các bước trong quy trình là không đủ để thay đổi cảm nhận của ứng viên. Đối với thế hệ Gen Z, hiểu rõ cơ chế đánh giá quan trọng hơn việc chỉ nắm bắt trình tự bề mặt. Kết quả này củng cố Lý thuyết Tín hiệu của Spence (1973), chỉ ra rằng thông tin chỉ thực sự có giá trị khi giải quyết được tình trạng bất cân xứng thông tin và mang lại ý nghĩa thiết thực. Tuy nhiên, nghiên cứu lại phát hiện ra hiệu ứng tương tác có ý nghĩa giữa PI và PJ trong việc làm giảm EC. Một chiến lược minh bạch toàn diện, kết hợp cả mô tả và giải thích, giúp ứng viên duy trì cảm giác kiểm soát và giảm bớt lo ngại khi bị AI đánh giá, hoàn toàn nhất quán với các nghiên cứu của Langer và König (2018) cũng như Köchling và Wehner (2020).

Xét về các yếu tố tiền đề thúc đẩy hành vi, PF và OP đều có tác động tích cực và mạnh mẽ đến IT. Sự nhận thức về tính công bằng và không gian thể hiện bản thân giúp ứng viên duy trì động lực, điều này phù hợp với mô hình của Zhang (2013) và Hausknecht cùng cộng sự (2004). Trái lại, EC lại không làm suy giảm có ý nghĩa thống kê đến quyết định ứng tuyển. Mặc dù có những lo ngại nhất định về AI, cảm xúc này bị lấn át bởi tính thực dụng của lực lượng lao động trẻ trong bối cảnh thị trường cạnh tranh tại TP.HCM, nơi nhu cầu việc làm được đặt lên hàng đầu. Cuối cùng, kết quả khẳng định vai trò trung gian vững chắc của PF và OP trong mối liên hệ giữa PJ và IT. Những đánh giá nhận thức này đóng vai trò như cầu nối chuyển hóa sự minh bạch thành động lực hành vi (Langer và cộng sự, 2019). Nhìn chung, nghiên cứu củng cố mạnh mẽ bằng chứng thực nghiệm về tầm quan trọng của việc giải thích thuật toán trong tuyển dụng, mang đến góc nhìn sâu sắc về phản ứng của ứng viên Gen Z.

5. Kết luận và đánh giá

5.1. Kết luận

Nghiên cứu khẳng định tính minh bạch trong quy trình tuyển dụng ứng dụng AI có ảnh hưởng đến các phản ứng tâm lý và ý định ứng tuyển của Gen Z tại TP.HCM. Cụ thể, PJ tác động tích cực đến hai biến trung gian PF và OP, từ đó thúc đẩy IT. Hơn nữa, sự tương tác giữa PI và PJ giúp giảm thiểu EC, qua đó cải thiện trải nghiệm của ứng viên khi tham gia quy trình tuyển dụng có ứng dụng AI.

5.2. Hàm ý quản trị

Thứ nhất, đối với doanh nghiệp và nhà quản trị nhân sự, cần minh bạch hoá quy trình tuyển dụng có ứng dụng AI bằng cách cung cấp thông tin và giải thích rõ cách vận hành nhằm tăng Cảm nhận công bằng, Cơ hội thể hiện và giảm Sự bất an cảm xúc của ứng viên; từ đó giảm tỷ lệ tự rút lui, tối ưu nguồn lực và giảm chi phí, thời gian tuyển dụng. Thứ hai, đối với các cơ sở giáo dục và đào tạo, nhà trường cần tăng cường nội dung hướng nghiệp về AI trong tuyển dụng vào chương trình đào tạo, tập trung vào kỹ năng chuẩn bị hồ sơ và tương tác với nền tảng tuyển dụng số; đồng thời khuyến khích sinh viên chủ động tìm hiểu và yêu cầu sự minh bạch từ nhà tuyển dụng. Thứ ba, đối với sinh viên và ứng viên Gen Z, cần chủ động tìm hiểu cơ chế hoạt động của hệ thống tuyển dụng AI để chuẩn bị hồ sơ và cách thể hiện phù hợp với tiêu chí đánh giá; đồng thời trang bị tâm lý vững vàng và tư duy phản biện trước các hình thức tuyển dụng tự động hóa nhằm tối ưu cơ hội thể hiện và tăng khả năng trúng tuyển.

5.3. Đóng góp mới của đề tài

Thứ nhất, nghiên cứu bổ sung góc nhìn về tính minh bạch trong tuyển dụng AI thông qua việc kiểm định tác động của Thông tin quy trình và Giải thích quy trình đến phản ứng và trải nghiệm của ứng viên. Thứ hai, nghiên cứu làm rõ cơ chế tác động tâm lý trung gian giữa minh bạch quy trình tuyển dụng AI và ý định hành vi của ứng viên thông qua chuỗi biến gồm Cảm nhận công bằng, Sự bất an cảm xúc và Cơ hội thể hiện, qua đó bổ sung bằng chứng thực nghiệm trong bối cảnh tuyển dụng số. Thứ ba, nghiên cứu tập trung vào thế hệ Gen Z tại TP.HCM, lực lượng lao động chủ đạo chịu tác động mạnh của chuyển đổi số, qua đó cung cấp bằng chứng thực nghiệm và góc nhìn địa phương hóa cho các nghiên cứu về tuyển dụng AI.

5.4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Về mặt lý luận, nghiên cứu làm rõ cơ chế tâm lý định hình ý định ứng tuyển thông qua các biến trung gian, góp phần mở rộng lý thuyết về hành vi ứng viên và tính minh bạch của AI trong tuyển dụng.

Về mặt thực tiễn, kết quả giúp doanh nghiệp ứng dụng hiệu quả Thông tin và Giải thích quy trình AI để thiết kế các vòng đánh giá minh bạch, nhằm tối ưu hóa trải nghiệm ứng viên và thu hút nhân tài.

5.5. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu được thực hiện qua kịch bản giả định với mẫu phi xác suất tập trung vào Gen Z tại TP.HCM. Biến Sự bất an cảm xúc không tác động đáng kể đến Ý định tiếp tục tham gia ứng tuyển, tạo ra sự khác biệt so với các kết quả ở phương Tây (Langer và cộng sự, 2021). Thiết kế giả định chưa lột tả trọn vẹn áp lực rủi ro của môi trường tuyển dụng thực tế (Langer và cộng sự, 2021; Köchling và Wehner, 2020), đồng thời phương pháp lấy mẫu làm giảm tính đại diện của tổng thể (Hair và cộng sự, 2017). Thêm vào đó, trong bối cảnh thị trường lao động cạnh tranh cao, động lực có việc làm có thể lấn át nỗi lo về công nghệ, cho thấy các khung lý thuyết phương Tây cần được điều chỉnh khi áp dụng vào nền kinh tế đang phát triển.

Hệ số xác định của biến Sự bất an cảm xúc khá thấp và vai trò trung gian của biến này không đạt ý nghĩa thống kê. Theo quan điểm PLS-SEM (Hair và cộng sự, 2017), mức độ giải thích thấp chỉ ra rằng mô hình vẫn bỏ ngỏ nhiều yếu tố tác động đến nhận thức công nghệ. Để khắc phục, các nghiên cứu tương lai nên thu thập dữ liệu trong môi trường tuyển dụng thực tế và mở rộng mẫu xuyên quốc gia. Song song đó, việc bổ sung các biến mới (niềm tin vào AI,

am hiểu công nghệ, quyền riêng tư) và kết hợp phương pháp định tính (phỏng vấn sâu) sẽ giúp khám phá toàn diện hơn trải nghiệm của ứng viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.

Bauer, T. N., Truxillo, D. M., Sanchez, R. J., Craig, J. M., Ferrara, P., & Campion, M. A. (2001). Applicant Reactions To Selection: Development Of The Selection Procedural Justice Scale (Spjs). *Personnel Psychology*, *54*(2), 387–419.

Black, J. S., & van Esch, P. (2020). AI-enabled recruiting: What is it and how should a manager use it? *Business Horizons*, *63*(2), 215–226.

Gilliland, S. W. (1993). The Perceived Fairness of Selection Systems: An Organizational Justice Perspective. *Academy of Management Review*, *18*(4), 694–734.

Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*, *12*(1), 9–22.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24.

Hausknecht, J. P., Day, D. V., & Thomas, S. C. (2004). Applicant Reactions to Selection Procedures: An Updated Model and Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, *57*(3), 639–683.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *43*(1), 115–135.

Köchling, A., & Wehner, M. C. (2020). Discriminated by an algorithm: a systematic review of discrimination and fairness by algorithmic decision-making in the context of HR recruitment and HR development. *Business Research*, *13*(3), 795–848.

Köchling, A., & Wehner, M. C. (2022). Better explaining the benefits why AI? Analyzing the impact of explaining the benefits of ai-supported selection on applicant responses. International Journal of Selection and Assessment, 31(1).

Köchling, A., Wehner, M. C., & Warkocz, J. (2022). Can I show my skills? Affective responses to artificial intelligence in the recruitment process. *Review of Managerial Science*, *17*(6).

Langer, M., & König, C. J. (2018). Introducing and Testing the Creepiness of Situation Scale (CRoSS). *Frontiers in Psychology*, *9*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02220

Langer, M., Baum, K., König, C. J., Hähne, V., Oster, D., & Speith, T. (2021). Spare me the details: How the type of information about automated interviews influences applicant reactions. *International Journal of Selection and Assessment*, *29*(2).

Langer, M., König, C. J., & Papathanasiou, M. (2019). Highly automated job interviews: Acceptance under the influence of stakes. *International Journal of Selection and Assessment*, *27*(3), 217–234.

Macan, T. H., Avedon, M. J., Paese, M., & Smith, D. E. (1994). The Effects Of Applicants' Reactions To Cognitive Ability Tests And An Assessment Center. *Personnel Psychology*, *47*(4), 715–738

Newman, D. T., Fast, N. J., & Harmon, D. J. (2020). When eliminating bias isn't fair: Algorithmic reductionism and procedural justice in human resource decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *160*(1), 149–167.

Spence, M. (1973). Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, *87*(3), 355–374.

Zhang, P. (2013). The Affective Response Model: A Theoretical Framework of Affective Concepts and Their Relationships in the ICT Context. *MIS Quarterly*, *37*(1), 247–274.