

# Ảnh hưởng của tâm lý đám đông đến hành vi mua hàng trực tuyến của người tiêu dùng

Hoàng Đình Thảo Vy<sup>(\*)</sup>

Ngày nhận bài: 04/7/2024 | Biên tập xong: 02/10/2024 | Duyệt đăng: 12/10/2024

**TÓM TẮT:** Với sự phát triển bùng nổ của mạng xã hội và thương mại điện tử, hiện tượng tâm lý đám đông (TLĐĐ) đã có tác động đáng kể đến hành vi mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng. Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua trực tuyến của người tiêu dùng tại Việt Nam bao gồm thái độ và TLĐĐ, cùng với vai trò điều tiết của đánh giá khách hàng khác với mối quan hệ giữa thái độ và TLĐĐ. Dựa trên 248 phiếu trả lời hợp lệ, kết quả phân tích PLS-SEM cho thấy TLĐĐ tác động mạnh mẽ đến hành vi mua trực tuyến của người tiêu dùng. Đặc biệt là có sự điều tiết đánh giá của khách hàng khác trong mối quan hệ giữa thái độ và TLĐĐ. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các hàm ý nhằm giúp các nhà quản trị có thể tham khảo để thúc đẩy hành vi mua trực tuyến của người tiêu dùng tại TP.HCM.

**TỪ KHÓA:** Đánh giá của khách hàng, hành vi mua trực tuyến, tâm lý đám đông, thái độ.

**Mã phân loại JEL:** C14, M30, M10.

**DOI:** <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2024.....>

## 1. Giới thiệu

Trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và thương mại điện tử đã tạo ra những thay đổi đáng kể trong hành vi mua sắm của người tiêu dùng. Đặc biệt, xu hướng mua sắm trực tuyến đang ngày càng gia tăng. Theo Bộ Công Thương, số người mua sắm trực tuyến dự kiến sẽ đạt 61 triệu, với mức chi tiêu trung bình mỗi người khoảng 336 USD vào năm 2024. Xu hướng này chủ yếu được thúc đẩy bởi sự phát triển của các nền tảng truyền thông xã hội và

thương mại điện tử, nơi người tiêu dùng có thể dễ dàng so sánh, đánh giá các sản phẩm và dịch vụ khác nhau, làm cho việc mua sắm trở nên tiện lợi và nhanh chóng hơn (Mai Hoàng Thịnh, 2023).

Trong quá trình mua sắm, quyết định của cá nhân thường bị tác động bởi ý kiến của

<sup>(\*)</sup> Hoàng Đình Thảo Vy - Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, 97 Võ Văn Tần, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh; **Email:** vy.hdt@ou.edu.vn.