THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HIẾN MÁU VỚI NHÂN VIÊN LẤY MÁU TẠI CÁC ĐIỂM HIẾN MÁU LƯU ĐỘNG, VIỆN HUYẾT HỌC - TRUYỀN MÁU TRUNG ƯƠNG NĂM 2025

Trần Đăng Khôi, Phạm Văn Chiến, Bùi Văn Lực, Nguyễn Thị Hiền, Bùi Kim Khánh, Đỗ Thị Linh, Phạm Bình Minh, Hà Hữu Nguyện[1]

TÓM TẮT

Mục tiêu: (1) Mô tả đặc điểm và mức độ hài lòng của NHM đối với nhân viên lấy máu tại các điểm hiến máu lưu động; (2) Phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng và điểm số trung thành theo một số đặc điểm của NHM, đồng thời đánh giá mối tương quan giữa mức độ thuận tiện, mức độ hài lòng và mức độ trung thành.

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 1.194 NHM. Mức độ hài lòng, thuận tiện và trung thành được đánh giá lần lượt bằng CSAT, CES và NPS. Số liệu được phân tích bằng SPSS 20.0 với các phép kiểm t-test, ANOVA và tương quan Pearson; mức ý nghĩa thống kê p < 0,05.

Kết quả: Chỉ số CSAT đối với thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ thông tin, năng lực chuyên môn lần lượt đạt 98,3%, 97,7% và 98,3%; điểm CES trung bình đạt 6,26/7; chỉ số NPS đạt 85,3%. Điểm hài lòng trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp (p = 0,006); điểm số trung thành trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp (p = 0,025) và số lần hiến máu (p < 0,001). Các chỉ số CES, CSAT và NPS có mối tương quan thuận, có ý nghĩa thống kê (p < 0,001).

Kết luận: NHM có mức độ hài lòng, mức độ thuận tiện và mức độ trung thành cao đối với nhân viên lấy máu tại các điểm hiến máu lưu động. Điểm hài lòng trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp; điểm số trung thành trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp và số lần hiến máu.

Từ khóa: Người hiến máu; sự hài lòng; nhân viên lấy máu; hiến máu lưu động.

SUMMARY

CURRENT STATUS OF BLOOD DONORS' SATISFACTION WITH PHLEBOTOMY STAFF AT MOBILE BLOOD DONATION SITES OF THE NATIONAL INSTITUTE OF HEMATOLOGY AND BLOOD TRANSFUSION IN 2025

Objectives: (1) To describe the characteristics and the levels of donor satisfaction with phlebotomy staff at mobile blood donation sites; and (2) To analyze differences in donor satisfaction and loyalty scores across selected donor characteristics, as well as to evaluate the correlations among donor convenience, satisfaction, and loyalty.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted among 1,194 blood donors. Satisfaction, convenience, and loyalty were assessed using the CSAT, CES, and NPS, respectively. Data were analyzed using SPSS 20.0 with t-test, ANOVA, and Pearson correlation; statistical significance was set at p < 0.05.

Results: CSAT scores for service attitude, communication and information support, and professional competence were 98.3%, 97.7%, and 98.3%, respectively. The mean CES score was 6.26/7, and the NPS was 85.3%. Mean satisfaction scores differed significantly by occupation (p = 0.006). Mean loyalty scores differed significantly by occupation (p = 0.025) and number of previous blood donations (p < 0.001). CES, CSAT, and NPS showed positive and statistically significant correlations (p < 0.001).

Conclusions: Blood donors reported high levels of satisfaction, convenience, and loyalty toward phlebotomy staff at mobile blood donation sites. Mean satisfaction scores differed by occupation, while mean loyalty scores differed by occupation and number of previous blood donations.

Keywords: Blood donors; satisfaction; blood collection staff; mobile blood donation.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự hài lòng của người hiến máu (NHM) là một chỉ số phản ánh chất lượng dịch vụ và có liên quan đến quyết định quay lại hiến máu, cũng như giới thiệu hoạt động hiến máu cho người khác [2]. Trong quy trình hiến máu, nhân viên lấy máu là người trực tiếp tiếp xúc, thực hiện kỹ thuật và hướng dẫn người hiến trong suốt quá trình. Do đó, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên có ảnh hưởng đến trải nghiệm và sự hài lòng của NHM [1]. Kabrah và cộng sự (2023) cho thấy chất lượng dịch vụ tại điểm hiến máu có liên quan đến sự hài lòng và mức độ trung thành của NHM [2]. Akpan và

[1]*Viện Huyết học – Truyền máu Trung ương*
Tác giả chịu trách nhiệm chính: Trần Đăng Khôi
Email: trandangkhoi1982@gmail.com
Mã bài: HHTM-55
Ngày nhận bài: 10/9/2026
Ngày phản biện khoa học: 7/9/2026
Ngày duyệt bài: 10/10/2026

cộng sự (2024) ghi nhận sự hài lòng có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với ý định quay lại hiến máu trong tương lai [6]. Tại Việt Nam, Trần Ngọc Quế và cộng sự (2020) ghi nhận tỷ lệ hài lòng của NHM đối với các lĩnh vực tiếp nhận máu trên 84%, trong khi NPS đạt 57,7% [3]. Tuy nhiên, các nghiên cứu trên chủ yếu đánh giá sự hài lòng đối với toàn bộ quá trình tiếp nhận máu, chưa tập trung vào nhân viên trực tiếp lấy máu tại các điểm hiến máu lưu động. Vì vậy, nghiên cứu được thực hiện nhằm: (1) Mô tả đặc điểm và mức độ hài lòng của NHM đối với nhân viên lấy máu tại các điểm hiến máu lưu động; (2) Phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng và điểm số trung thành theo một số đặc điểm của NHM, đồng thời đánh giá mối tương quan giữa mức độ thuận tiện, mức độ hài lòng và điểm số trung thành.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1. Đối tượng nghiên cứu 1.194 NHM toàn phần tại các điểm hiến máu lưu động do Viện HH-TM TW tổ chức từ tháng 4 đến tháng 8 năm 2025.

Tiêu chuẩn lựa chọn: NHM đủ điều kiện hiến máu theo Thông tư số 26/2013/TT-BYT của Bộ Y tế [5], đồng ý tham gia và hoàn thành phiếu khảo sát.

Tiêu chuẩn loại trừ: Phiếu khảo sát không đầy đủ thông tin.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

Cỡ mẫu tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ:

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \frac{p\,(1-p)}{d^2}$$

Với α = 0,05, Z =1,96, d = 0,02, p = 0,882 theo nghiên cứu của Trần Ngọc Quế và cộng sự (2020) [3]. Cỡ mẫu tối thiểu là 1.000; thực tế đã thu thập 1.194.

Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện, phân bổ theo quy mô tiếp nhận máu từng khu vực.

Thu thập số liệu: NHM được mời trả lời phiếu khảo sát ngay sau hiến máu.

Thước đo nghiên cứu: Mức độ hài lòng, mức độ thuận tiện và mức độ trung thành của NHM được đánh giá lần lượt bằng các chỉ CSAT, CES và Chỉ số thiện cảm – NPS [2],[7].

- Chỉ số hài lòng (CSAT): Đánh giá bằng thang Likert 5 mức (1–5). NHM được xem là hài lòng khi lựa chọn mức 4 hoặc 5.

$$\text{CSAT (\%)} = \frac{\text{Số NHM hài lòng (mức 4;5)}}{\text{Tổng số NHM tham gia khảo sát}} \text{ x } 100\%$$

- Chỉ số thuận tiện (CES): Đánh giá bằng thang Likert 7 mức (1–7), được xác định bằng điểm trung bình của tất cả người tham gia khảo sát.

$$\text{CES} = \frac{\text{Tổng điểm CES}}{\text{Tổng số NHM tham gia khảo sát}}$$

- Chỉ số thiện cảm (NPS): Đánh giá bằng thang điểm từ 0–10 gồm ba nhóm: Người không thiện cảm (0–6 điểm), Người trung lập (7–8 điểm) và Người có thiện cảm (9–10 điểm). NPS được tính:

NPS (%) = % người có thiện cảm − % người không thiện cảm.

Phân tích số liệu: Số liệu được phân tích bằng SPSS 20.0.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu (n = 1194)

Đặc điểm	Nội dung	n	%
Giới tính	Nam	538	45,1
	Nữ	656	54,9
Tuổi	18-25	333	27,9
	26- 35	349	29,2
	36- 45	366	30,7
	46- 60	146	12,2

Đặc điểm	Nội dung	n	%
Nghề nghiệp	Cơ quan HCSN	245	20,5
	Kinh doanh	555	46,5
	Sinh viên	195	16,3
	Khác	199	16,7
Số lần hiến máu	Lần đầu	298	25,0
	2-5 lần	670	56,1
	6-10 lần	169	14,2
	> 10 lần	57	4,7

Nhận xét: Nhóm tuổi 26–45 chiếm tỷ lệ cao nhất 59,9%, người làm việc kinh doanh chiếm 46,5% và NHM từ 2–5 lần chiếm 56,1%.

3.2. Mức độ hài lòng, thuận tiện và trung thành của NHM

Bảng 3.2. Đánh giá sự hài lòng của NHM về thái độ phục vụ của nhân viên lấy máu (n = 1.194)

Nội dung đánh giá	Hài lòng mức 4-5 (n)	CSAT (%)
Thái độ thân thiện, lịch sự	1.170	98,0
Cảm ơn sau hiến máu	1.169	97,9
Trang phục gọn gàng, đúng quy định	1.180	98,8
Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1.175	98,4
CSAT trung bình		98,3

Nhận xét: Chỉ số CSAT trung bình đối với thái độ phục vụ đạt 98,3%; tất cả tiêu chí đều có tỷ lệ hài lòng trên 97%.

Bảng 3.3. Đánh giá sự hài lòng của NHM về kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ thông tin của nhân viên lấy máu (n = 1.194)

Nội dung đánh giá	Hài lòng mức 4-5 (n)	CSAT (%)
Lắng nghe và giải đáp thắc mắc	1.168	97,8
Giao tiếp rõ ràng, dễ hiểu	1.169	97,9
Hướng dẫn đầy đủ về chăm sóc sau hiến máu.	1.163	97,4
CSAT trung bình		97,7

Nhận xét: CSAT trung bình đối với kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ thông tin đạt 97,7%

Bảng 3.4. Đánh giá sự hài lòng của NHM về năng lực chuyên môn của nhân viên lấy máu (n = 1.194)

Nội dung đánh giá	Hài lòng mức 4-5 (n)	CSAT (%)
Tạo cảm giác yên tâm, tin tưởng khi lấy máu	1.177	98,6
Hài lòng với kỹ thuật lấy máu	1.177	98,6
Theo dõi tình trạng sức khỏe trong khi lấy máu	1.171	98,1

Nội dung đánh giá	Hài lòng mức 4-5 (n)	CSAT (%)
Cảm thấy khoẻ mạnh sau khi hiến máu.	1.168	97,8
Năng lực chuyên môn đáp ứng kỳ vọng	1.175	98,4
CSAT trung bình		98,3

Nhận xét: CSAT trung bình đối với năng lực chuyên môn đạt 98,3%; các tiêu chí đều có tỷ lệ hài lòng từ 97,8% đến 98,6%.

Bảng 3.5. Đánh giá mức độ thuận tiện khi tham gia hiến máu tại các điểm hiến máu lưu động (n = 1.194)

Nội dung đánh giá	Điểm CES trung bình
Các bước trong quy trình lấy máu diễn ra nhanh chóng và thuận tiện	6,24
Cảm thấy thoải mái và thuận lợi trong suốt quá trình hiến máu	6,29
CES trung bình	6,26/7

Nhận xét: Điểm CES trung bình đạt 6,26/7 điểm. Phần lớn NHM lựa chọn mức 6 hoặc 7 đối với cả hai nội dung đánh giá.

Bảng 3.6. Đánh giá chỉ số thiện cảm của NHM (n = 1.194)

Nội dung	Không thiện cảm (0-6) n (%)	Trung lập (7-8) n (%)	Có thiện cảm (9-10) n (%)	NPS (%)
Sẵn sàng tiếp tục hiến máu trong thời gian tới	33 (2,8)	88 (7,4)	1073 (89,8)	87,0
Muốn trở thành NHM thường xuyên	48 (4,0)	125 (10,5)	1021 (85,5)	81,5
Sẵn sàng khuyến khích, giới thiệu người khác cùng tham gia hiến máu	26 (2,2)	98 (8,2)	1070 (89,6)	87,4
NPS trung bình (%)				85,3

Nhận xét: Chỉ số NPS trung bình đạt 85,3%. Tỷ lệ người có thiện cảm dao động từ 85,5% đến 89,8%.

3.3. Sự khác biệt về mức độ hài lòng và điểm số trung thành theo một số đặc điểm của NHM

Bảng 3.7. Sự khác biệt về mức độ hài lòng và điểm số trung thành theo một số đặc điểm của NHM

Đặc điểm	Nhóm	n	Điểm hài lòng TB ± SD	p	Điểm trung thành TB ± SD	p
Giới tính	Nam	538	4,75 ± 0,44	0,670	9,50 ± 0,94	0,774
	Nữ	656	4,74 ± 0,45		9,49 ± 0,98	
Nhóm tuổi	18-25	333	4,76 ± 0,45	0,132	9,48 ± 0,86	0,414
	26- 35	349	4,71 ± 0,46		9,57 ± 0,86	
	36- 45	366	4,73 ± 0,45		9,45 ± 1,04	
	46- 60	146	4,81 ± 0,36		9,47 ± 1,17	

Đặc điểm	Nhóm	n	Điểm hài lòng TB ± SD	p	Điểm trung thành TB ± SD	p
Nghề nghiệp	Cơ quan HCSN	245	4,77 ± 0,42	0,006	9,66 ± 0,68	0,025
	Kinh doanh	555	4,73 ± 0,46		9,44 ± 1,09	
	Sinh viên	195	4,81 ± 0,36		9,49 ± 0,77	
	Khác	199	4,66 ± 0,50		9,45 ± 1,02	
Số lần hiến máu	Lần đầu	298	4,70 ± 0,46	0,191	9,34 ± 1,00	< 0,001
	2-5 lần	670	4,75 ± 0,44		9,50 ± 0,97	
	6-10 lần	169	4,79 ± 0,41		9,62 ± 0,90	
	> 10 lần	57	4,77 ± 0,45		9,91 ± 0,43	

Nhận xét: Điểm hài lòng trung bình khác biệt theo nghề nghiệp (p = 0,006). Điểm số trung thành trung bình khác biệt theo nghề nghiệp (p = 0,025) và số lần hiến máu (p < 0,001).

Bảng 3.8. Tương quan giữa các chỉ số CES, CSAT và NPS (n = 1.194)

Chỉ số đánh giá	Hệ số tương quan (r)	p
CES – CSAT	0,428	< 0,001
CSAT – NPS	0,408	< 0,001
CES – NPS	0,324	< 0,001

Nhận xét: Các chỉ số CES, CSAT và NPS đều có mối tương quan thuận, có ý nghĩa thống kê (p < 0,001).

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên 1.194 NHM toàn phần tại các điểm hiến máu lưu động do Viện HH-TM TW tổ chức. Nhóm tuổi từ 26–45 chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp theo là nhóm 18–25 tuổi. Kết quả tương đồng với nghiên cứu của Trần Ngọc Quế và cộng sự (2020) [3], cho thấy nhóm tuổi lao động vẫn là lực lượng tham gia hiến máu chủ yếu. Đây là nhóm có sức khoẻ ổn định, đủ điều kiện hiến máu và thường xuyên tham gia các hoạt động cộng đồng, do đó cần tiếp tục được duy trì và vận động hiến máu thường xuyên.

Về nghề nghiệp, nhóm làm việc tại các doanh nghiệp và kinh doanh chiếm tỷ lệ cao nhất, tương tự nghiên cứu của Từ Minh và cộng sự (2024) [4]. Sự phân bố này có thể liên quan đến đặc điểm thu thập mẫu, khi các điểm hiến máu lưu động trong thời gian nghiên cứu được triển khai chủ yếu tại các xã, phường, cơ quan, doanh nghiệp và khu công nghiệp. Do đó, tỷ lệ NHM thuộc nhóm nghề nghiệp này cao hơn các nhóm còn lại.

Đa số người tham gia đã hiến máu từ 2–5 lần, phản ánh tỷ lệ NHM nhắc lại tương đối cao. Akpan và cộng sự (2024) ghi nhận sự hài lòng của NHM đối với quá trình hiến máu có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với ý định quay lại hiến máu trong tương lai [6]. Kết quả này cho thấy trải nghiệm tích cực trong quá trình hiến máu có thể góp phần duy trì ý định tiếp tục hiến máu và lực lượng NHM nhắc lại.

4.2. Mức độ hài lòng, thuận tiện và trung thành của NHM

Nghiên cứu cho thấy NHM có mức độ hài lòng cao đối với nhân viên lấy máu, với các chỉ số CSAT đều trên 97%. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Trần Ngọc Quế và cộng sự (2020), trong đó tỷ lệ hài lòng ở các lĩnh vực đều trên 84% [3], và nghiên cứu của Từ Minh và cộng sự (2024) [4]. Sự khác biệt có thể liên quan đến bối cảnh nghiên cứu của

Trần Ngọc Quế được thực hiện trong giai đoạn dịch COVID-19, khi hoạt động hiến máu chịu ảnh hưởng của các biện pháp phòng, chống dịch và thay đổi trong quy trình tiếp nhận máu. Bên cạnh đó, nghiên cứu hiện tại tập trung đánh giá trực tiếp nhân viên lấy máu thay vì toàn bộ quy trình tiếp nhận. Trong những năm gần đây, Viện HH-TM TW cũng chú trọng chuẩn hóa quy trình, đào tạo kỹ năng giao tiếp, ứng xử và chăm sóc NHM, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự tin tưởng, an tâm cho NHM.

Điểm CES trung bình đạt 6,26/7, cho thấy NHM đánh giá quá trình hiến máu thuận tiện. Theo Goodman (2019), CES phản ánh mức độ dễ dàng khi khách hàng sử dụng dịch vụ; điểm CES càng cao cho thấy khách hàng càng ít phải nỗ lực để hoàn thành quá trình sử dụng dịch vụ [7]. Trong hoạt động hiến máu, mức độ thuận tiện chịu ảnh hưởng không chỉ bởi quy trình tiếp nhận mà còn bởi sự hướng dẫn của nhân viên và phối hợp giữa các khâu khám tuyển, lấy máu và chăm sóc sau hiến. Điểm CES cao cho thấy NHM có trải nghiệm thuận lợi, đồng thời phản ánh chất lượng tổ chức hoạt động tại các điểm hiến máu lưu động.

Chỉ số NPS đạt 85,3%, cho thấy NHM có mức độ trung thành cao, sẵn sàng tiếp tục hiến máu và giới thiệu hoạt động hiến máu cho người khác. Kết quả này cao hơn nghiên cứu của Trần Ngọc Quế và cộng sự (2020), với NPS đạt 57,7% [3]. Kabrah và cộng sự (2023) cho thấy chất lượng dịch vụ có mối liên quan chặt chẽ với lòng tin và mức độ trung thành của NHM; nhóm đánh giá chất lượng dịch vụ cao có khả năng đạt mức trung thành cao hơn khoảng 2,46 lần [2]. Kết quả nghiên cứu phù hợp với nhận định này, cho thấy NHM có mức độ hài lòng và trung thành cao đối với nhân viên lấy máu. Mức độ trung thành cao cũng góp phần duy trì NHM thường xuyên và lan tỏa hoạt động hiến máu tình nguyện trong cộng đồng.

4.3. Sự khác biệt về mức độ hài lòng và điểm số trung thành theo một số đặc điểm của NHM

Kết quả cho thấy điểm hài lòng trung bình không khác biệt theo giới tính, nhóm tuổi và số lần hiến máu, nhưng có sự khác biệt theo nghề nghiệp. Điều này có thể phản ánh sự khác nhau về kỳ vọng và cảm nhận chất lượng dịch vụ giữa các nhóm nghề nghiệp. Kết quả phù hợp với nghiên cứu của Từ Minh và cộng sự (2024), trong đó mức độ hài lòng của NHM cũng có sự khác biệt theo nghề nghiệp [4].

Đối với mức độ trung thành, nghiên cứu ghi nhận sự khác biệt theo nghề nghiệp và số lần hiến máu. Điểm số trung thành trung bình có xu hướng tăng theo số lần hiến máu, cao nhất ở nhóm hiến máu trên 10 lần. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Akpan và cộng sự (2024), trong đó sự hài lòng của NHM đối với quá trình hiến máu có mối liên quan có ý nghĩa thống kê với ý định quay lại hiến máu [6]. Điều này cho thấy trải nghiệm tích cực và sự hài lòng có thể góp phần duy trì ý định tiếp tục hiến máu. Để gia tăng tỷ lệ NHM lần đầu trở thành NHM nhắc lại, nhân viên lấy máu cần chú trọng giao tiếp thân thiện, động viên, chăm sóc cảm xúc, đồng thời tư vấn chăm sóc sau hiến và cung cấp thông tin về thời điểm phù hợp để tiếp tục hiến máu.

Các chỉ số CES, CSAT và NPS đều có mối tương quan thuận, có ý nghĩa thống kê, kết quả cho thấy mức độ thuận tiện trong quá trình hiến máu có mối liên quan với sự hài lòng của NHM. Khi quá trình hiến máu thuận tiện, điểm hài lòng có xu hướng cao hơn. Đồng thời, sự hài lòng có mối tương quan thuận với mức độ trung thành, cho thấy NHM hài lòng có xu hướng tiếp tục hiến máu và giới thiệu hoạt động hiến máu cho người khác. Do đó, tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, nâng cao kỹ năng giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên lấy máu có thể góp phần nâng cao sự hài lòng và duy trì nguồn NHM tình nguyện.

V. KẾT LUẬN

1. NHM có mức độ hài lòng cao đối với nhân viên lấy máu tại các điểm hiến máu lưu động, với CSAT trung bình đạt 98,3% đối với thái độ phục vụ, 97,7% đối với kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ thông tin, 98,3% đối với năng lực chuyên môn. Mức độ thuận tiện và trung thành ở mức cao, với điểm CES trung bình đạt 6,26/7 và chỉ số NPS đạt 85,3%.

2. Điểm hài lòng trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp; điểm số trung thành trung bình có sự khác biệt theo nghề nghiệp và số lần hiến máu. Các chỉ số CES, CSAT và NPS có mối tương quan thuận, có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Alshehri FD et al.** (2024). The Role of Nurses in Ensuring Safe and Efficient Blood Donation Practices. Journal of International Crisis & Risk Communication Research, 7:1342–1351.
2. **Kabrah SM et al.** (2023). The Quality of Blood Donation Services and Its Association with Blood Donors' Trust and Loyalty at Makkah Blood Donation Centers in Saudi Arabia: *A Cross-Sectional Study. Healthcare*, 11(15), 2115.
3. **Trần Ngọc Quế và cộng sự.** (2020). Đánh giá sự hài lòng của NHM tại Viện HH-TM TW trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19 bùng phát ở Việt Nam. *Tạp chí Y học Việt Nam,* 496, 143-152.
4. **Từ Minh và cộng sự.** (2024). Khảo sát sự hài lòng của NHM tình nguyện và một số yếu tố ảnh hưởng tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long năm 2022. *Tạp chí Y học Việt Nam,* 544, 207-215.
5. **Bộ Y tế.** (2013). Thông tư số 26/2013/TT-BYT ngày 16 tháng 9 năm 2013 hướng dẫn hoạt động truyền máu. Hà Nội: *Bộ Y tế*.
6. **Akpan IS et al.** (2024). Donors' Satisfaction with Blood Donation Process and Evaluation of the Impact on their Intention to Return for Future Donations. *The Nigerian Health Journal*, 23(4):915–925.
7. **Goodman JA.** (2019). Trải nghiệm khách hàng trong thời đại số. Hà Nội: *Nhà xuất bản Thế giới.*