

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เทียนมณี (2545) “รูปแบบการลดต้นทุน: กลยุทธ์การลดต้นทุนของห้องปฏิบัติการ
ดำเนินสะดวก” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคนิคการแพทย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- กฤษฎี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542) “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบัน
โรคผิวหนัง” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอก
การบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2546) “การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล” พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพมหานคร บริษัทธรรมสารจำกัด
- กุลนารี สิริสาตี และไพโรจน์ ลิพกุล (2540) “แนวทางในการบริหารคุณภาพงานบริการของ
ห้องปฏิบัติการชันสูตรโรค” ใน กุลนารี สิริสาตี บรรณาธิการ Clinical Laboratory
Accreditation กรุงเทพมหานคร เอช ที พี เพรช หน้า 1-15
- กุลนารี สิริสาตี โสภณ สิริสาตี และสุภารัตน์ มโนเชียวพินิจ (2547) “คุณภาพและประสิทธิภาพ
ของการให้บริการทางห้องปฏิบัติการชันสูตรโรค” ใน กุลนารี สิริสาตี และคณะ
บรรณาธิการ Impact of Non-Analytical Factors on Quality of Laboratory Tests
กรุงเทพมหานคร เอช ที พี เพรช หน้า 1-35
- กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539) “ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการ
รักษาพยาบาลในภาคเอกชน” สถาบันประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- เกียรติภูมิ วงศ์รจิต (2538) “การบริหารสัมพันธ์ภาพ” ในคู่มือวิทยาการบรรณานุกรมเพื่อ
สุขภาพจิตของประชาชน หน้า 2-3
- กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (2548) “ข้อมูลดัชนีคุณภาพห้องปฏิบัติการ กองพยาธิ
วิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” (อัดสำเนา)
- จันทพงษ์ วะสี (2539) “แนวทางไปสู่การรับรองคุณภาพของห้องปฏิบัติการในประเทศไทย” ใน
หนังสือประกอบการประชุมเรื่อง Clinical Laboratory Accreditation วันที่ 2-4
ธันวาคม 2539 ณ โรงแรมแกรนด์ไฮเล่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี หน้า 63-69
- จรัส พร้อมมาศ (2539) “แนวโน้มนำการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกในประเทศไทย”
ในหนังสือประกอบการประชุมเรื่อง Clinical Laboratory Accreditation วันที่ 2-4
ธันวาคม 2539 ณ โรงแรมแกรนด์ไฮเล่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี หน้า 71-77

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) “คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด”

จุฬาลงกรณ์เวชสาร 38, 4: 169-178

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคนอื่นๆ (2543) “เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Quality Indicators)” สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ดีไรท์

ชัยยศ คุณานุสนธิ์ (2541) “การบริหารคุณภาพโดยรวม” ใน สุพล เกาะเขียนอุดมและคณะ บรรณาธิการ การบริหารคุณภาพโพลีไซโทเมทรี: การวิเคราะห์ประชากรย่อยของ เซลล์ลิมโฟไซต์ เจ.เอส. การพิมพ์ หน้า101-109

คุณฎี ใหญ่เรืองศรี (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสงฆ์” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ตรุตา มีธรรม (2545) “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ” วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิชาเอกบริหาร สาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

นพวรรณ จารุรักษ์ (2544) “ดัชนีชี้วัดคุณภาพในการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ” เอกสารประกอบการประชุมเรื่องดัชนีชี้วัดคุณภาพในการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ วันที่ 12-14 กันยายน 2544 ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

_____ (2547) การวางระบบ ISO 15189 : 2003 ให้ประสบความสำเร็จ กรุงเทพมหานคร ร้าไทยเพรส

บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เบญญา ลวกไธสง (2541) “ความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ประเทือง เจียมตน และอารีรัตน์ จำอยู่ (2547) “ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี” วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 12, 2: 18-30
- ประเวศ วะสี (2549) “ยุคที่ 2 ของการสาธารณสุขไทย ระบบบริการสุขภาพที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ (Humanized Health Care)” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 7 ในหัวข้อ “นวัตกรรม ตามรอยและวัดผลคุณภาพ” วันที่ 14-17 มีนาคม 2549 ณ ศูนย์ประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี นนทบุรี
- ประสิทธิ์ ชนะรัตน์ (2543) “เส้นทางสู่องค์กรคุณภาพ The Way to be Quality Organization” วารสารเทคนิคการแพทย์เชียงใหม่ 33, 1: 49-55
- ประสิทธิ์ วัฒนาภา (2550) “การรักษาสมดุลระหว่างการมุ่งเน้นผู้ป่วยและบุคลากร (Balancing Act : Patient-Centeredness and the Workforce Focus)” เอกสารประกอบการบรรยาย งานมหกรรมคุณภาพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประจำปี 2550 วันที่ 18 กันยายน 2550
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร (2533) “การบริหารโรงพยาบาลเอกชน” ในความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล หน้า 56 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พลวรรต ทองสุข (2550) “Laboratory Management เทคนิคการแพทย์ตามรอยพระยุคลบาท” ในหนังสือประกอบการประชุมวิชาการประจำปีสมาคมเทคนิคการแพทย์ครั้งที่ 31 วันที่ 25-27 เมษายน 2550 โรงแรมโลตัส ปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จัดโดยสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537) “แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข” วารสารอนามัย 23, 3:149-153
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” รายงานการวิจัย สำนักงานประกันสังคม หน้า13, 20
- ราเมศร์ อำไพพิศ (2549) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านหน้าโรงพยาบาลสตึก กม.10” วารสารโรงพยาบาลชลบุรี 30, 1: 27-32
- โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (2547) “รายงานสถิติโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พ.ศ.2546” ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

- _____. (2548) “รายงานสถิติโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พ.ศ.2547” ศูนย์คอมพิวเตอร์
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- _____. (2549) “การสำรวจความยั่งยืนในการเป็นเลิศเชิงคุณภาพและสุขภาพ” ในหนังสือคู่มือ
มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าประจำปี 2549 ศูนย์บริหารคุณภาพ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- _____. (2549) “รายงานสถิติโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พ.ศ.2548” ศูนย์คอมพิวเตอร์
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- _____. (2550) “การรักษาสมดุระหว่างการมุ่งเน้นผู้ป่วยและบุคลากร” ในหนังสือคู่มือ
มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าประจำปี 2550 ศูนย์บริหารคุณภาพ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- _____. (2550) “รายงานสถิติโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พ.ศ.2549” ศูนย์คอมพิวเตอร์
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- วรรณิกามโนรมย์ นัยนา วัฒนศรี และสมชัย เจิดเสริมอนันต์ บรรณาธิการ (2547) มาตรฐานงาน
เทคนิคการแพทย์ 2547 สำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ สมาคมเทคนิคการแพทย์
แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร บริษัทปรมัตต์การพิมพ์จำกัด
- วิโรจน์ ไวกวนิชกิจ (2544) “การสำรวจความพึงพอใจ การศึกษา ณ หน่วยเจาะเลือด โรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์” ยโสธรเวชสาร 3, 1:22-26
- ศุภกิจ วงศ์วิวัฒนุกิจ กหาชัย เหล่าศรีมงคล ทรงพล บุญธรรมจินดา และศิริระ เกลียวจิตติกุล (2548)
“การสร้างและทดสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการในร้านยา” วารสารวิทยาศาสตร์การแพทย์ 19(2): 87-104
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ :
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2549 กรุงเทพมหานคร วิชั่น พรินท์
แอนด์ มีเดีย
- สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549) “ความหมายของ Service Mind” ค้น
วันที่ 28 กันยายน 2550 จาก http://www.nesac.go.th/kms/service_board/view.php?
- สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549) “เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในงาน
บริการ(Service Mind) ตอนจิตสำนึกของงานบริการนั้นสำคัญไฉน” ค้นวันที่ 28
กันยายน 2550 จาก http://www.nesac.go.th/kms/service_board/view.php?topic=78
- สิทธิฐากร ชูทรัพย์ (2549, 19 สิงหาคม) “คอลัมน์ภาษาพารวย” หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน หน้า 2

- สุกมล วงศ์คุณ เจริญชัย คำแฝง และจีระนันท์ คำแฝง (2548) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกุศลข้าวจังหวัดอุบลราชธานี” สรรพสิทธิเวชสาร 26, 1: 41-48
- สุชุม นวลสกุล (2538) “ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ” ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม หน้า 16-21
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2537) “ภาคบริการ” สำนักวิจัยคณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักบรรณสารการพัฒนา หน้า 1-2
- อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ถิระจินดา (2527) “การบริหารโรงพยาบาล 1” หน้า 74 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อานนท์ บุญยรัตเวช (2539) “แนวทางสู่ Laboratory Accreditation ในประเทศไทย แนวเดิม แนวใหม่และแนวโน้มของห้องปฏิบัติการโลหิตวิทยา” ในหนังสือประกอบการประชุมเรื่อง Clinical Laboratory Accreditation วันที่ 2-4 ธันวาคม 2539 ณ โรงแรมแกรนด์ไฮเล่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี หน้า 57-61
- อารมณีย์ ปานภักดี (2547) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช” วิทยานิพนธ์คหกรรมศาสตร์
- อารี ชิวเกษมสุข และจินตนา ยูนิพันธุ์ (2548) “การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วย” จุฬาลงกรณ์เวชสาร 49, 10: 617-631

- Berry, L.L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" *Journal of Marketing* 49 (fall): 41-50.
- Burke, M.D. (1997) "Laboratory Test Turnaround Time and Needs of Medical Care" *American Journal of Clinical Pathology* pp. 367-368.
- Cembrowski, G.S. and others. (1995) "Are Phlebotomy Services Completely Satisfying Our Patient Customer?" *Proceeding of the 1995 CDC Institute on Critical Issues in Health Laboratory Practice* pp. 198-208.
- Dale, J.C. and Howanitz, P.J. (1996) "Patient Satisfaction in Phlebotomy : A College of American Pathologists Q. Probes Study" *Laboratory Medicine* 27: 188-192.
- Dale, J.C. and Novis, D.A. (2001) "Outpatient Phlebotomy Success and Reasons for Specimen Rejection: A College of American Pathologists Q. Probes Study" *Arch Patho Lab Med* 126, 4: 416-419.
- Dale, J.C., Steindel, S.J. and Waish, M. (1988) "Early Morning Blood Collections: A College of American Pathologists Q. Probes Study of 657 Institutions" *Arch Patho Lab Med* 122 : 865-870.
- Dansky K.H. and Miles J. (1997) "Patient Satisfaction with Ambulatory Healthcare Services: Waiting Time and Filling Time" *Hospital & Health Services Administration* 42(2): 165-77.
- Drever, J. (1983) "The Penquin Dictionary of Psychology" Great Britain: Hazell, Watson & Vinery pp. 256.
- Eriksen, L. (1988) "Measuring Patient Satisfaction with Nursing Care: A Magnitude Estimation" Approach in: Waitz, CF., Strickland, OL. eds: *Measurement of Nursing Outcomes* Vol. 1 *Measuring Client Outcomes* New York: Springer Publishing pp. 523-527.
- Ernest, J., Ilgen, R. and Daniel. (1980) "Industrial Psychology" Englewood Cliff, N.J. : Prentice-Hill pp. 309.
- Hall J.A. and Doman M.C. (1990) "Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical Care: Meta-Analysis" *Social Science & Medicine* 30: 811-8.
- Hall M.F. and Press I. (1996) "Keys to Patient Satisfaction in Emergency Department: Result of a Multiple Facility Study" *Hospital & Health Services Administration* 41(4): 515-31.

- Hinshaw and Atwood. (1982) "A Patient Satisfaction Instrument" *Precies by Replication*: 170-171.
- Holland, L.L., Smith, L.L. and Blick, K.E. (2005) "Reducing Laboratory Turnaround Time Outliers Can Reduce Emergency Development Patient Length of Stay" *American Journal of Clinical Pathology*: 672-674.
- Howanitz, P.J. and others. (1993) "Physician Goals and Laboratory Test Turnaround Times: A College of American Pathologists Q. Probes Study of 2,763 Clinician and 722 Institutions" *Arch Patho Lab Med* 117: 22-28.
- Howanitz, P.J., and Miller, K.A. (2003) "Physician Satisfaction with Clinical Laboratory Services: A College of American Pathologists Q. Probes Quality Improvement Study" *Clinical Chemistry* 49 (supplement): A17.
- Howanitz, P.J., Cembrowski, G.S. and Bachner, P. (1991) "Laboratory Phlebotomy : A College of American Pathologists Q. Probes Study of Patient Satisfaction an Complication in 23,783 Patients" *Arch Patho Lab Med* 113: 867-872.
- Jones, B.A. and Ruby S.G. (2003) "Hospital Nursing Satisfaction with Clinical Laboratory Services. Q. Probes QP041" Northfield Ill: College of American Pathologists
- Jones, B.A., Walsh, M.K. and Ruby, S.G. (2006) "Hospital Nursing Satisfaction with Clinical Laboratory Services: A College of American Pathologists Q. Probes Study of 162 Institutions" *Arch Patho Lab Med* 130: 1756-1761.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1993) "Quality Planning and Analysis : From Product Development Througse" 3rded. New York: McGraw-Hill pp. 3.
- Khayat K. and Salter B. (1994) "Patient Satisfaction Surveys as a Market Research Tool for General Practices" *British Journal of General Practice* 44: 215-9.
- Mandokhail A.K., Kciwkarnka B. and Ramasoota P. (2007) "Patient Satisfaction towards Out-Patient Department in Banphaeo Community Hospital, Samut Sakhon Province, Thailand" *Journal of Public Health and Development* 5(3) : 97-105.
- Marquette General Health System (2006) "Physician Customer Satisfaction Survey of Clinical Laboratory Services" แบบสอบถามค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2549 จาก <http://www.mgh.org/lab/survey.html>
- Millet, J.D. (1954) "*Management in the public service*" New York: McGraw-Hill Book.

- Mullins, L.J. (1997) *"Management and Organizational Behavior"* London, Pitman.
- Novis, D.A. and Dale, J.C. (2000) "Morning Rounds Inpatient Test Availability: A College of American Pathologists Q-Probes Study of 79,860 Morning Complete Blood Count and Electrolyte Test Results in 367 Institutions" *Arch Patho Lab Med* 124: 499-503.
- Novis, D.A. and others. (2004) "Continuous Monitoring of Stat and Routine Outlier Turnaround Time: Two College of American Pathologists Q-Tracks Monitors in 291 Hospitals" *Arch Patho Lab Med* 128: 621-626.
- Ny Net, Sermsri S. and Chompikul J. (2007) "Patient Satisfaction with Health Services at the Out-Patient Department Clinic of Wangnamyen Community Hospital, Sakeao Province, Thailand" *Journal of Public Health and Development* 5(2) : 33-42.
- Oakland, J.S. (1993) *"Total Quality Management"* 2nd ed. Oxford: Butterworth Heinemann pp. 5.
- Risser, N.L. and others. (1975) "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurse and Nursing Care in Primary Care Setting" *Nursing Research* 24, 1: 46.
- Steindel, S.J. and Howanitz, P.J. (1997) "Changes in Emergency Department Turnaround Time Performance From 1990 to 1993 : A comparison of Two College of American Pathologists Q-Probes Studies" *Arch Patho Lab Med* 121: 1031-1041.
- Steindel, S.J. and Novis, D.A. (1999) "Using Outlier Events to Monitor Test Turnaround Times: A College of American Pathologists Q-Probes Study in 496 Laboratories" *Arch Patho Lab Med* 123: 607-614.
- Tangmankongworakoon T., Chompikul J. and Isaranurug S. (2007) "Client Satisfaction towards the Services of Lad Yao Hospital, Lad Yao District, Nakhonsawan Province, Thailand" *Journal of Public Health and Development* 5(1) : 13-25.
- Valenstein, P. and Waish, M. (2003) "Five-Year Follow-up of Routine Outpatient Test Turnaround Time: A College of American Pathologists Q-Probes Study" *Arch Patho Lab Med* 127, 11: 1421-1423.
- Wiwanikit, V. (2002) "Satisfaction Survey and Complaint of Customers of Laboratory Service, King Chulalongkorn Memorial Hospital : 3-Month Experience According to ISO 9002 : 1994 Program" *Songklanagarind Medical Journal* 20: 85-89.

Zarbo, R.J., Nakhleh, R.E. and Walsh, M. (2003) "Customer Satisfaction in Anatomic Pathology: A College of American Pathologists Q. Probes Study of 3,065 Physician Surveys from 94 Laboratories" *Arch Patho Lab Med* 127: 23-29.