

บทความวิทยานิพนธ์
การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
วิชาชีพครูของข้าราชการครู ในจังหวัดมหาสารคาม
Factor Analysis of Good Membership Behaviors of Teacher's
Profession Organization of Teacher Officials in
Maha Sarakham Province

อุสุมา สิงห์กลาง¹
ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน²
ดร.รังสรรค์ โฉมยา³

บทคัดย่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูเป็นสิ่งสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครู จำนวน 1,066 คน จากโรงเรียน 77 โรงเรียนที่ได้มาด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(Rating Scale) 6 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ 70 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ(r_{xy}) ตั้งแต่ .26 ถึง .79 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน 3 ระดับ คือ ระดับครูสภา ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และระดับโรงเรียน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูทั้ง 3 ระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามในระดับครูสภา และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านสัมพันธภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง ส่วนระดับโรงเรียนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือด้านสัมพันธภาพ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการให้ความร่วมมือ ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามทั้ง 3 ระดับ พบว่าประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการมีความรักความศรัทธาต่อวิชาชีพและองค์กร และด้านความอดทนอดกลั้น โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง ทั้ง 3 ระดับ

โดยสรุป พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูมีหลายองค์ประกอบ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูให้เพิ่มขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู

ABSTRACT

Good membership behaviors of teacher's profession organization is important to partly help generate organizational effectiveness. This study aimed to analyze factors of good membership behaviors of teacher's profession organization of teacher officials under the Office of Maha Sarakham Educational Service Area

Zone 1. The sample consisted of 1,066 teacher officials, obtained using the multi-stage random sampling technique. The instrument used was a 70-item questionnaire on good membership behaviors of teacher's profession organization with discriminating powers ranging .26-.79 and a reliability of .96. The collected data were analyzed using basic statistics, and confirmatory factor analysis at these 3 levels : 1) Teacher Council level, 2) Educational Service Area Office level, and 3) school level, by the use of a statistical package.

The results of the study were as follows :

1. The teacher officials in Maha Sarakham province had good membership behaviors of teacher's profession organization at the 3 levels as a whole at a high level. When each aspect was considered, it was found that the teacher officials in Maha Sarakham province at the Teacher Council level and the Educational Service Area Office level had good membership behaviors of teacher's profession organization at the highest level in 2 aspects: relationship, and self-development. However, at the school level they had good membership behaviors of teacher's profession organization at the highest level in 3 aspects: relationship, self-development, and civic virtue. In the other aspects the behavior were at a high level in every aspect.

2. For the results of analyzing the confirmation factor of good membership behaviors of teacher's profession organization of teacher officials in Maha Sarakham province at the 3 Levels, it was found that there were 10 factors with positive weight values and at the .01 level of significance in every values: creativity, relationship, conscientiousness, self development, courtesy, diligence, civic virtue, helping behavior, organizational loyalty, and sportsmanship. The model had a construct validity at all the 3 levels.

In conclusion, the good membership behaviors of teacher's profession organization had many factors. Therefore, those involved should improve and develop these factors to lead to increasing in the good membership behaviors of teacher's profession organization of teacher officials in the future.

Keyword : Good membership behaviors of teacher's profession organization.

บทนำ

คุณลักษณะที่ดีที่พึงประสงค์ของครูแล้วแต่เป็นสิ่งที่สร้างสม บ่มเพาะและฝึกฝน หรือฝึกปรือได้ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือตัวบุคคลที่ประสงค์จะเข้าสู่การอาชีพครูนั่นเอง จะต้องมีความศรัทธาในอาชีพครู มีความเชื่อมั่นว่าวิชาชีพครูเป็นอาชีพที่ดีมีคุณค่า เชื่อมั่นว่าตนเองสามารถเป็นครูที่ดีได้ แล้วตั้งใจใฝ่หาความรู้ศึกษาวิธีสอนสั่งสมวิทยาการทั้งหลาย ตลอดจนพยายามปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เป็นครูที่ดีได้ตามเป้าหมายที่ตนได้กำหนดไว้ (ธีรศักดิ์ อัครบรร. 2544 : 75) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู มีความรักความเชื่อมั่นในอาชีพครู พึ่งปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและภูมิใจ ย่อมทำให้ทำงานอย่างมีความสุขและมุ่งมั่น อันจะส่งผลให้อาชีพครูเจริญรุ่งเรืองและมั่นคง (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. 2540 : 15-16) สังคมในปัจจุบัน ผู้ประกอบวิชาชีพครูมีหลายระดับ และอยู่ในความควบคุมของหน่วยงาน ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าในอาชีพ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของครูเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประสิทธิภาพการสอนของครูยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ครูไม่ได้ปรับตนเองให้เหมาะสมกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เพิ่มขึ้นได้ตลอดเวลา ตลอดจนพยายามแสวงหากิจกรรมอื่นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มิได้ยึดถือเอาวิชาชีพครูเป็นแนวทางสิทธิของความก้าวหน้าในหน้าที่ของตน จากกรณีปัญหาต่างๆ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีการส่งเสริมและยกระดับวิชาชีพครู และองค์กร เพราะการส่งเสริมและการพัฒนาวิชาชีพครู สามารถก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบวิชาชีพครู องค์กร และสังคม (พิชัย ไชยสงคราม. 2542 : 150-151)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครู ในจังหวัดมหาสารคาม
2. ทำให้ทราบองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครู ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูให้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ขององค์กรต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

โมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จำนวน 2,975 คน จากโรงเรียน 124 โรง

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 จำนวน 1,066 คน จากโรงเรียน 77 โรง ซึ่งได้มาด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 1 ฉบับ คือ แบบสอบถามที่ใช้ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ จำนวน 70 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

ผลการวิจัย

1. ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูทั้ง 3 ระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามในระดับครูสุภา และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านสัมพันธภาพ และด้านการพัฒนาดตนเอง ส่วนระดับโรงเรียนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือด้านสัมพันธภาพ ด้านการพัฒนาดตนเอง และด้านการให้ความร่วมมือ ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามทั้ง 3 ระดับ พบว่าประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการพัฒนาดตนเอง ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการมีความรักความศรัทธาต่อวิชาชีพและองค์กร และด้านความอดทนอดกลั้น โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง ทั้ง 3 ระดับ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูทั้ง 3 ระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะข้าราชการครู โรงเรียนมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานจากองค์กรวิชาชีพครู (คณะกรรมการกระทรวงศึกษาธิการ: 2546 : 2) ส่งผลให้ข้าราชการครูโดยรวมมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมาก เพื่อให้ตนเองผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงานได้

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิชาชีพครู ของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามทั้ง 3 ระดับ พบว่าประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเหมือนกันทั้ง 3 ระดับ คือ องค์ประกอบด้านความคิดสร้างสรรค์และองค์ประกอบด้านสัมพันธภาพ องค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดในระดับ ครูสภาและระดับโรงเรียนคือ องค์ประกอบด้านความอดทนอดกลั้น ส่วนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดคือ องค์ประกอบด้านการมีความรักความศรัทธาต่อวิชาชีพและองค์การ ผลการวิจัยมีความสอดคล้องในบางส่วนกับแนวความคิดของนักวิชาการและนักวิจัย ดัง พอดซาคอฟ และคณะ (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 35-36 ; อ้างอิงมาจาก Podsakoff and Others, 2000 : 516-526) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์ การทำความดีให้สังคม ในองค์การ การพัฒนาตนเอง ออร์แกน (สฎายุ ชีระวิชิตระกุล, 2547 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Organ, 1988 : 8-13) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การที่จะให้ข้าราชการครูมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา องค์การวิชาชีพครู ควรนำตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การวิชาชีพครูทั้ง 3 ระดับ มาพิจารณา ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การวิชาชีพครู ของข้าราชการครูให้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การต่อไป

1.2 การนำตัวบ่งชี้ที่ได้ไปใช้นั้นควรพิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปใช้เป็นสำคัญ ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การวิชาชีพครู ของข้าราชการครู จึงเหมาะกับครู ถ้าจะใช้กับบุคลากรด้านการศึกษานั้นต้องพิจารณาให้รอบคอบถึงความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรนำตัวบ่งชี้ที่ได้ ไปทำการวิจัย ศึกษาค้นคว้าหาวิธีการ ปัจจัยที่จะส่งเสริมหรือแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การวิชาชีพครูต่อไป

2.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะข้าราชการครูเท่านั้น ควรมีการศึกษาค้นคว้า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอื่นๆ ด้วย ดังนั้นหากจะมีการวิจัยหรือทำการศึกษาค้นคว้า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรทางด้านการศึกษาอื่นๆ ผู้วิจัยท่านอื่นอาจนำ แนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้ได้

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการกระทรวงศึกษาธิการ. กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย กำหนดหลักเกณฑ์ การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546.
- เจลีเยว บุรีภักดี และคณะ. ลักษณะของครูที่ดี. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์กรมการ ฝึกหัดครู, 2520.
- ธีรศักดิ์ อัครบวร. ความเป็นครูไทย. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์, 2544.
- พิชัย ไชยสงคราม. ความเป็นครู. อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี, 2542.
- สญาญ์ วีระวณิชตระกูล. "การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน," วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 16(1) : 15 ; มิถุนายน-ตุลาคม, 2547.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. แบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณครู พ.ศ. 2539. กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว, 2540.
- _____. คู่มือการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว, 2549.
- วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล. ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับบุคคล. วิทยานิพนธ์ วท.ศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547
- Organ, Dennis W. Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome. Massachusetts : Lexington, 1988.
- Podsakoff, Philip M. and Others. Organizational Citizenship Behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research," Journal of Management. 26(3) : 513-563, 2000.