JETIR.ORG ISSN: 2349-5162 | ESTD Year : 2014 | Monthly Issue
JOURNAL OF EMERGING TECHNOLOGIES AND INNOVATIVE RESEARCH (JETIR)
An International Scholarly Open Access, Peer-reviewed, Refereed Journal

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के अन्र्तवैयक्तिक सम्बन्धों का अध्ययन

1. श्रीमती रात्रि लहरी
2. डॉ. रविश कुमार सोनी

1. शोधार्थी, वाणिज्य विभाग, कल्याण स्नातकोत्तर महाविद्यालय, भिलाई नगर (छ.ग.)
2. सहायक प्राध्यापक, वाणिज्य विभाग, कल्याण स्नातकोत्तर महाविद्यालय, भिलाई नगर (छ.ग.)

सारांश

अन्तर्वैयक्तिक संबंध का स्वरूप गतिशील होता है और वे निरंतर परिवर्तित होते रहते हैं। जीवित प्राणियों की ही तरह, संबंधों की भी एक शुरूवात, जीवनकाल और एक अंत होता है। जैसे–जैसे लोग एक दूसरे को जानने और भावनात्मक रूप से करीब आने लगते हैं, ये संबंध भी धीरे–धीरे विकसित और बेहतर होते हैं। छ.ग. राज्य विविध संस्कृतियों का राज्य है। छ.ग. राज्य के इतिहास ने अनेकानेक परंपराओं को विकसित किया है। देखने या परखने का स्थान पर्यटन केन्द्र होता है जिसे सरकार ने पर्यटन उद्योग का दर्जा दिया है। छत्तीसगढ़ में पर्यटन को बढ़ावा देने के लक्ष्य से सन् 2002 में छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल का गठन किया गया है। छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल का उद्देश्य है कि राज्य को एक अन्र्तराष्ट्रीय स्तर के पर्यटन राज्य के रूप में विकसित करना तथा राज्य की सांस्कृतिक धरोहर का संरक्षण करना व राज्य की समृद्धि में विस्तार करना। किसी भी संस्थान/मंडल/आयोग आदि की कार्य प्रणाली व कार्य नीतियों के क्रियान्वयन की समीक्षा के साथ–साथ यह भी अत्यन्त आवश्यक है कि वहां कार्य करने वाले कर्मचारियों के व्यवहारों का भी अध्ययन किया जाये। इसी बिन्दु को दृष्टिगत रखते हुये प्रस्तुत शोध अध्ययन में सर्वेक्षण विधि का चयन करके आकंड़ों को एकत्रित किया गया। अध्ययन हेतु छत्तीसगढ़ राज्य के दो जिलों– रायपुर व बिलासपुर के पर्यटन मंडल के 10–10 कर्मचारियों का यादृच्छिक न्यादर्श विधि द्वारा चयन किया गया। परिणामों में छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के पदोन्नति के आयाम पर अन्तर पाया गया, साथ ही मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर अन्तर पाया गया।

प्रस्तावना

पर्यटन को प्रोत्साहन देने के लिए नवगठित छत्तीसगढ़ राज्य में छत्तीसगढ़ टूरिज्म बोर्ड का गठन वर्ष 2002 में किया गया था। अन्तर्वैयक्तिक संबंध, दो या अधिक लोगों के बीच का है जो अस्थायी या स्थिर स्वरूप का हो सकता है। एक व्यक्ति के समक्ष जीवनकाल के दौरान विभिन्न प्रकार की चुनौतियाँ आती हैं एवं उसके कर्त्तव्य निर्वहन के दौरान कार्यालय के निम्न वर्ग के कर्मचारी से लेकर उच्च स्तर के अधिकारी तथा क्षेत्र की जनता के साथ प्रत्यक्ष संवाद होता है। इसके अलावा एक व्यक्ति को समय–समय पर विभिन्न परिस्थितियों में अलग–अलग निर्णय लेने होते हैं। विभिन्न स्तर के लोगों से मिलना तथा विभिन्न परिस्थितियों में महत्त्वपूर्ण निर्णय लेने के लिये उसके व्यक्तित्व में अंतर्वैयक्तिक कौशल का निर्माण अतिआवश्यक है। अंतर्वैयक्तिक कौशल का निर्माण अंतर्वैयक्तिक संबंधों के माध्यम से किया जाता है। क्योंकि मनुष्य एक सामाजिक प्राणी है तथा पारस्परिक अथवा अंतर्वैयक्तिक संबंधों के बिना मानव जीवन की कल्पना नहीं की जा सकती है। अंतर्वैयक्तिक संबंधों के निर्माण में किसी भी व्यक्ति का अन्य व्यक्तियों के साथ संपर्क तथा संवाद करने की प्रक्रिया की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। अंतर्वैयक्तिक संबंध दो प्रकार के होते हैं– (i) औपचारिक अंतर्वैयक्तिक संबंध (Formal I.R.) (ii) अनौपचारिक अंतर्वैयक्तिक संबंध (Informal I.R.) संपर्क और संवाद की प्रकृति ही अंतर्वैयक्तिक संबंधों के प्रकार को निर्धारित करती है। जब दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी विशिष्ट उद्देश्य या हित को ध्यान में रखकर पारस्परिक संबंध स्थापित करते हैं तो उसे औपचारिक अंतर्वैयक्तिक संबंध अथवा द्वितीयक (Secondary) संबंध कहते हैं।

संबंधित शोध साहित्य का अध्ययन

मेनन श्रीलेखा, भट्ट स्वाति एवं शर्मा शरत, (2021), ने "भारतीय पर्यटन की परिकल्पना पर एक अध्ययन– सांस्कृतिक पर्यटन और सतत् डिजिटलीकरण के माध्यम से" विषय पर एक शोध अध्ययन किया। उनके अध्ययन के अनुसार संस्कृति को जीवन के एक तरीके के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। सांस्कृतिक पर्यटन एक ऐसा क्षेत्र है जो किसी देश के उन भौगोलिक क्षेत्रों पर ध्यान केन्द्रित करता है जो उस देश की कला, वास्तुकला, धर्म और तत्वों को दर्शाते हैं। यह समृद्दि और विविधता पर भी ध्यान केंद्रित करता है। यह अध्ययन पर्यटन के अन्य तरीकों पर भारत में सांस्कृतिक पर्यटन की भागीदारी को समझने का प्रयास करता है साथ ही यह भी की इस भागीदारी को कैसे बढ़ाया जा सकता है। भारत सदैव अपनी समृद्व विरासत एवं संस्कृति पर भरोसा करता है, परन्तु जब बात पर्यटन की आती है तो अभी भी अपने संभावित उत्पादन तक नहीं पहुंच पाया है।

वेथिराजन सी. एवं नागवल्ली एस. (2014) ने भारत में पर्यटन क्षेत्र का रूझान और विकास विषय पर एक शोध अध्ययन किया। उनके अध्ययन के अनुसार सकल राजस्व और विदेशी मुद्रा आय के संदर्भ में पर्यटन सबसे बड़े सेवा उद्योगों में से एक है। किसी देश के आर्थिक विकास को बढ़वा देने और रोजगार के अधिक अवसर उत्पन्न करने में पर्यटन उद्योगों की भूमिका को सम्पूर्ण विश्व में भली–भांति मान्यता प्राप्त है। भारत में पर्यटन उद्योग में उच्च दर से बढ़ने और बुनियादी ढांचे के परिणामी विकास को सुनिश्चित करने की अपार क्षमता है। यह देश की राष्ट्रीय एकीकरण

की प्रक्रिया में भी एक प्रमुख योगदानकर्ता है एवं साथ ही प्राकृतिक एवं सांस्कृतिक वातावरण के संरक्षण को भी प्रोत्साहित करता है।

अध्ययन का उद्देश्य

1. छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के उनके उच्च अधिकारियों के साथ अर्न्तवैयक्तिक संबंधों तथा अधिकारियों का उनके प्रति व्यवहार का अध्ययन करना।

अध्ययन की परिकल्पनाएं

1. छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के अर्न्तवैयक्तिक संबंधों में अन्तर पाया जायेगा।

अध्ययन की विधि

प्रस्तुत शोध अध्ययन में समस्या की प्रकृति के आधार पर व आकंड़ों को एकत्रित करने के लिए सर्वेक्षण विधि का चयन किया गया है।

न्यादर्श चयन

अध्ययन हेतु छत्तीसगढ़ राज्य के दो जिलों– रायपुर व बिलासपुर के पर्यटन मंडल के 10–10 कर्मचारियों का यादृच्छिक न्यादर्श विधि द्वारा चयन किया गया।

प्रदत्तों का व्यवस्थापन, सारणीयन, विश्लेषण एवं व्याख्या

1. क्या आपके अधिकारी आपके साथ किसी भी प्रकार का मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार करते हैं?

तालिका क्रमांक – 1

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों की चयन सारिणी

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
जिला* समस्या कथन	20	100.0%	0	0.0%	20	100.0%

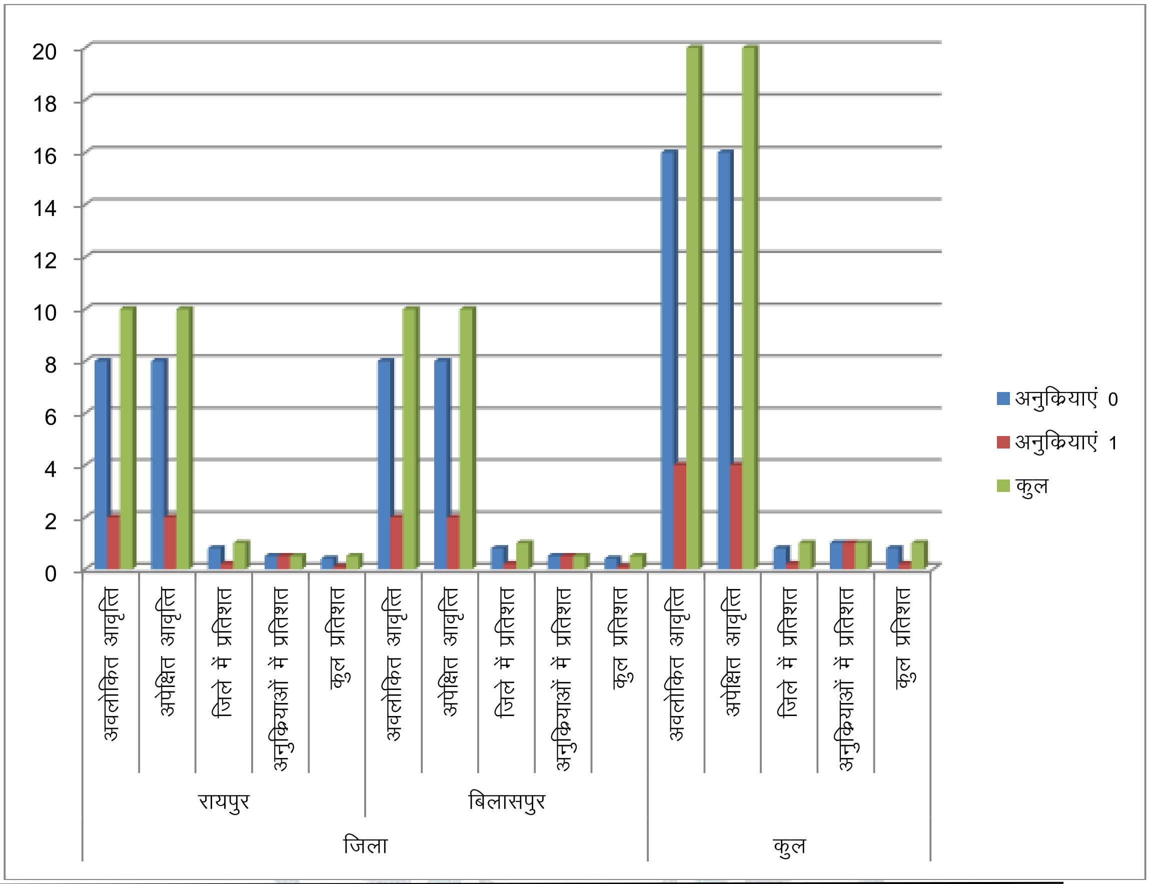
तालिका कमांक – 2

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों द्वारा उनके प्रति मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों का प्रतिशतीय विश्लेषण

			अनुकियाएं		कुल
			.00	1.00	
जिला	**रायपुर**	अवलोकित आवृत्ति	8	2	10
		अपेक्षित आवृत्ति	8.0	2.0	10.0
		जिले में प्रतिशत	80.0%	20.0%	100.0%
		अनुकियाओं में प्रतिशत	50.0%	50.0%	50.0%
		कुल प्रतिशत	40.0%	10.0%	50.0%
	बिलासपुर	अवलोकित आवृत्ति	8	2	10
		अपेक्षित आवृत्ति	8.0	2.0	10.0
		जिले में प्रतिशत	80.0%	20.0%	100.0%
		अनुकियाओं में प्रतिशत	50.0%	50.0%	50.0%
		कुल प्रतिशत	40.0%	10.0%	50.0%
कुल		अवलोकित आवृत्ति	16	4	20
		अपेक्षित आवृत्ति	16.0	4.0	20.0
		जिले में प्रतिशत	80.0%	20.0%	100.0%
		अनुकियाओं में प्रतिशत	100.0%	100.0%	100.0%
		कुल प्रतिशत	80.0%	20.0%	100.0%

आरेख क्रमांक – 1

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों द्वारा उनके प्रति मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों का प्रतिशतीय विश्लेषण का आरेखीय प्रदर्शन



तालिका क्रमांक – 3

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों द्वारा उनके प्रति मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों द्वारा विश्लेषित काई वर्ग परिणाम

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.000[a]	1	1.000		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.000	1	1.000		
Fisher's Exact Test				1.000	.709
Linear-by-Linear Association	.000	1	1.000		
N of Valid Cases	20				
a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.					
b. Computed only for a 2x2 table					

विश्लेषण एवं व्याख्या

तालिका कमांक – 2 एवं आरेख कमांक – 1 से स्पष्ट है कि जब छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल की रायपुर शाखा के कर्मचारियों (N=10) से उनके प्रति मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार के आयाम पर प्रश्न पूछा गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 8 व 2 प्राप्त हुई। इसी प्रकार अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 8.0 व 2.0 पाई गई। जिले में प्रतिशत नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 80.0 प्रतिशत व 20.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में प्रतिशत क्रमशः 50.0 प्रतिशत व 50.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

उपरोक्त सारिणी एवं आरेख से इंगित होता है कि जब छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल की बिलासपुर शाखा के कर्मचारियों (N=10) से उनके प्रति मौखिक या शाब्दिक दुर्व्यवहार के आयाम पर प्रश्न पूछा गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 8 व 2 प्राप्त हुई। इसी प्रकार अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 8.2 व 2.0 पाई गई। जिले में प्रतिशत नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 80.0 प्रतिशत व 20.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में प्रतिशत क्रमशः 50.0 प्रतिशत व 50.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

उपरोक्त अनुसार जब कुल प्रतिशत का अवलोकन किया गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की कुल अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 16 व 4 प्राप्त हुई। इसी प्रकार कुल अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 16.0 व 4.0 पाई गई। नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु जिले में कुल प्रतिशत क्रमशः 80.0 प्रतिशत व 20.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में कुल प्रतिशत क्रमशः 100.0 प्रतिशत व 100.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

तालिका कमांक 2 के विश्लेषण से ज्ञात होता है कि छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के विगत वर्षों में पदोन्नति के आयाम पर 0.5 सार्थकता स्तर पर काई वर्ग मूल्य 0.267 प्राप्त हुआ जिससे स्पष्ट होता है कि छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के पदोन्नति के आयाम पर अन्तर पाया गया।

2. **क्या किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किया जाता है?**

तालिका कमांक – 4

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों की चयन सारिणी

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
जिला*समस्या कथन	20	100.0%	0	0.0%	20	100.0%

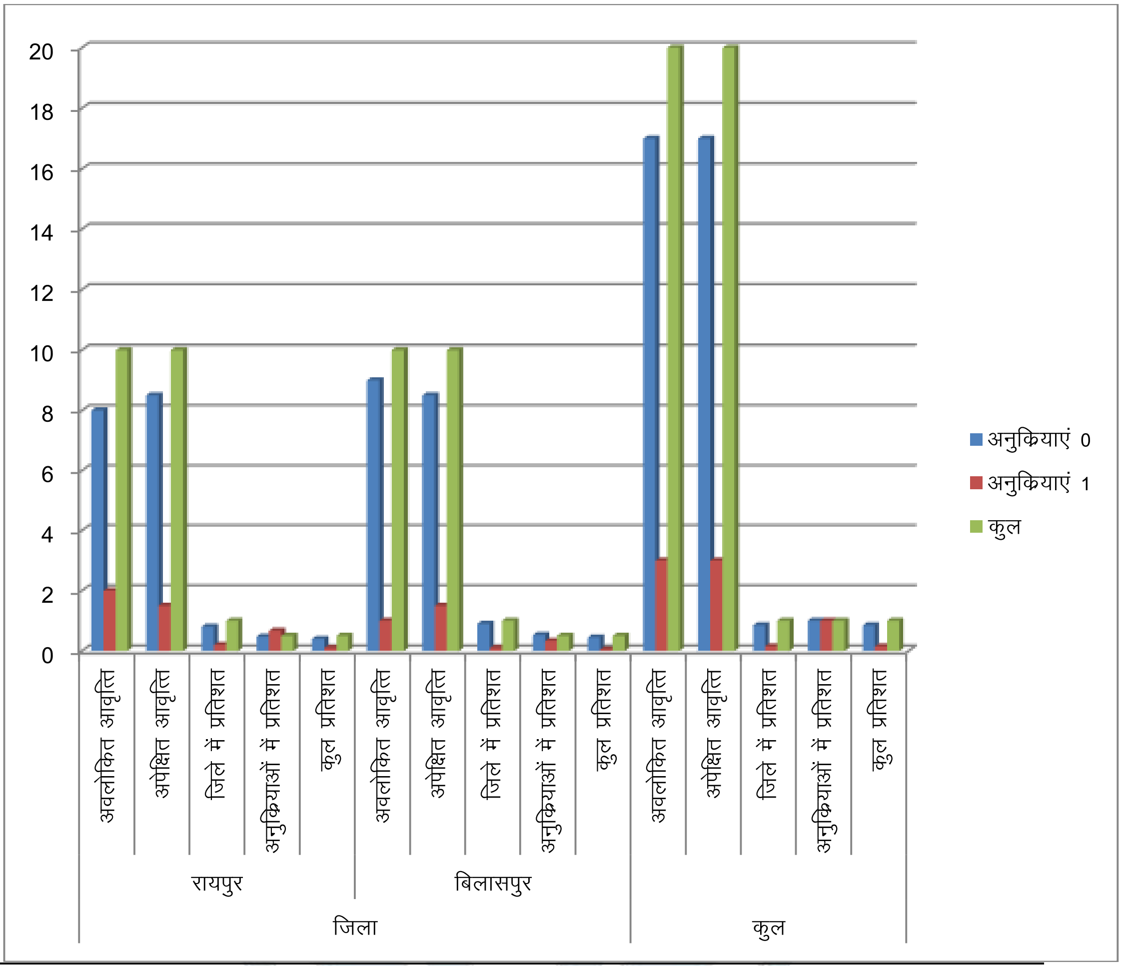
तालिका क्रमांक – 5

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों का प्रतिशतीय विश्लेषण

			अनुक्रियाएं		कुल
			.00	1.00	
जिला	रायपुर	अवलोकित आवृत्ति	8	2	10
		अपेक्षित आवृत्ति	8.5	1.5	10.0
		जिले में प्रतिशत	80.0%	20.0%	100.0%
		अनुक्रियाओं में प्रतिशत	47.1%	66.7%	50.0%
		कुल प्रतिशत	40.0%	10.0%	50.0%
	बिलासपुर	अवलोकित आवृत्ति	9	1	10
		अपेक्षित आवृत्ति	8.5	1.5	10.0
		जिले में प्रतिशत	90.0%	10.0%	100.0%
		अनुक्रियाओं में प्रतिशत	52.9%	33.3%	50.0%
		कुल प्रतिशत	45.0%	5.0%	50.0%
कुल		अवलोकित आवृत्ति	17	3	20
		अपेक्षित आवृत्ति	17.0	3.0	20.0
		जिले में प्रतिशत	85.0%	15.0%	100.0%
		अनुक्रियाओं में प्रतिशत	100.0%	100.0%	100.0%
		कुल प्रतिशत	85.0%	15.0%	100.0%

आरेख क्रमांक – 2

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों के प्रतिशतीय विश्लेषण का आरेखीय प्रदर्शन



तालिका क्रमांक – 6

छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर प्राप्त आंकड़ों द्वारा विश्लेषित काई वर्ग परिणाम

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.392[a]	1	.531		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.399	1	.528		
Fisher's Exact Test				1.000	.500
Linear-by-Linear Association	.373	1	.542		
N of Valid Cases	20				
a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.50.					
b. Computed only for a 2x2 table					

विश्लेषण एवं व्याख्या

तालिका क्रमांक – 5 एवं आरेख क्रमांक – 2 से स्पष्ट है कि जब छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल की रायपुर शाखा के कर्मचारियों (N=10) से उनके प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर प्रश्न पूछा गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 8 व 2 प्राप्त हुई। इसी प्रकार अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 8.5 व 1.5 पाई गई। जिले में प्रतिशत नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 80.0 प्रतिशत व 20.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में प्रतिशत क्रमशः 47.1 प्रतिशत व 66.7 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

उपरोक्त सारिणी एवं आरेख से इंगित होता है कि जब छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल की बिलासपुर शाखा के कर्मचारियों (N=10) से उनके प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर प्रश्न पूछा गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 9 व 1 प्राप्त हुई। इसी प्रकार अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 8.5 व 1.5 पाई गई। जिले में प्रतिशत नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 90.0 प्रतिशत व 10.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में प्रतिशत क्रमशः 52.9 प्रतिशत व 33.3 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

उपरोक्त अनुसार जब कुल प्रतिशत का अवलोकन किया गया तो नहीं और हां में अनुक्रिया की कुल अवलोकित आवृत्ति क्रमशः 17 व 3 प्राप्त हुई। इसी प्रकार कुल अपेक्षित आवृत्ति नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु क्रमशः 17.0 व 3.0 पाई गई। नहीं एवं हां अनुक्रियाओं हेतु जिले में कुल प्रतिशत क्रमशः 85.0 प्रतिशत व 15.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ। इसी प्रकार अनुक्रियाओं में कुल प्रतिशत क्रमशः 100.0 प्रतिशत व 100.0 प्रतिशत प्राप्त हुआ।

तालिका क्रमांक 2 के विश्लेषण से ज्ञात होता है कि छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के उनके प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर 0.5

सार्थकता स्तर पर काई वर्ग मूल्य .392 प्राप्त हुआ जिससे स्पष्ट होता है कि छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर अन्तर पाया गया।

निष्कर्ष

1. छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के पदोन्नति के आयाम पर अन्तर पाया गया।
2. छत्तीसगढ़ पर्यटन मंडल के कर्मचारियों के प्रति दुर्व्यवहार की घटना को उच्च अधिकारियों द्वारा तत्काल संज्ञान में लेकर निराकरण किये जाने के आयाम पर अन्तर पाया गया।

संदर्भित ग्रंथ सूची

- https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311886.2021.1903149?needAccess=true
- Duncan Light, "Gazing on Communism; Heritage Tourism and Post-Communist Identities in Germany, Hungary and Romanja", Tourism Geojzraphies, 2(2) 2000 pp.157-176. |
- Indian Journal of Research, Volume : 3 | Issue : 11 | Nov 2014 ISSN - 2250-1991
- https://doi.org/10.1080/23311886.2021.1903149