

उत्तर प्रदेश के शामली जिले के सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन

डॉ. भूपेंद्र कुमार

एसोसिएट प्रोफेसर, अर्थशास्त्र विभाग, वी.वी. पीजी कॉलेज, शामली

Email: dr.bh.kumar@gmail.com

सारांश

इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य उत्तर प्रदेश के शामली जिले के सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन करना था। ग्राहक संतुष्टि अध्ययन बैंकों को उपयोगी बनाम अनुपयोगी टिप्पणियों के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करते हैं, जिससे बैंकों की विज्ञापन या व्यापारिक मेहनत की भरपाई हो सकती है। यह जागरूकता विशेष रूप से जनता और समुदायों द्वारा सोशल मीडिया के बढ़ते उपयोग के कारण महत्वपूर्ण है। सोशल मीडिया वेबसाइट पर दी गई कोई भी हानिकारक टिप्पणी कई प्रकार के संभावित ग्राहकों और उपभोक्ताओं द्वारा देखी जा सकती है और उत्पाद पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है। नाखुश और असंतुष्ट ग्राहक किसी कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए अनुचित आलोचना और गलत बयानों का इस्तेमाल कर सकते हैं। इस सुधार को बहाल करना, झूठी सूचनाओं का मुकाबला करना और ग्राहक संतुष्टि को पुनः प्राप्त करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। अध्ययन के निष्कर्ष से पता चलता है कि ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण निजी और सार्वजनिक बैंकों दोनों में लगभग समान है। लेकिन निजी बैंक ग्राहकों को अधिक संतुष्ट करने में सक्षम हैं। ग्राहकों का व्यवहार निजी बैंकों और सार्वजनिक बैंकों के प्रति अच्छा होता है और वे अपनी सेवाओं के लिए दोनों बैंकों का संचालन करना पसंद करते हैं। लेकिन ग्राहक निजी बैंकों को इसलिए पसंद करते हैं क्योंकि कर्मचारियों का व्यवहार अच्छा होता है और वे नई तकनीक में कुशल होते हैं। निजी बैंक अपने ग्राहकों को त्वरित और सटीक प्रतिक्रिया देते हैं। लेकिन सार्वजनिक बैंक भी अच्छा प्रदर्शन कर रहे हैं। आजकल, हम सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में कई महत्वपूर्ण बदलाव देख सकते हैं, यहाँ तक कि कुछ बैंकिंग क्षेत्रों में वे बहुत अच्छा प्रदर्शन कर रहे हैं, लेकिन फिर भी उन्हें बहुत सुधार की आवश्यकता है ताकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भविष्य में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए अच्छा प्रदर्शन कर सकें।

परिचय

बैंकिंग किसी भी देश के वित्तीय और आर्थिक क्षेत्र का एक प्रमुख वित्तीय और आर्थिक आधार है। भारतीय अर्थव्यवस्था के संचालन में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। किसी भी राष्ट्र के आर्थिक और वित्तीय विकास के लिए बैंक अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। इस प्रकार, ये वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए व्यवसाय, वाणिज्यिक उद्यम और कृषि के वित्तपोषण की आवश्यकता को उच्चतम समर्पण और महत्व के साथ पूरा करते हैं। इस प्रकार, किसी देश का विकास बैंकिंग क्षेत्र के विकास से अभिन्न रूप से जुड़ा हुआ है। आधुनिक समय में, बैंकिंग प्रणाली को मुद्रा के व्यापारी के रूप में नहीं, बल्कि देश की प्रगति का प्रमुख माना जाना चाहिए। बैंक विभिन्न क्षेत्रों में धन के भंडारण और हस्तांतरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उन्हें धन के व्यापारी के रूप में नहीं, बल्कि राष्ट्रीय विकास के मार्गदर्शक के रूप में माना जाना चाहिए। बैंक किसी राष्ट्र के मौद्रिक स्वरूप का दर्पण होते हैं। किसी राष्ट्र की शक्ति मौद्रिक क्षेत्र की शक्ति, ऊर्जा, बल और क्षमता पर आधारित होती है, बैंकिंग क्षेत्रों को सामान्यतः एक व्यावसायिक संगठन के रूप में कार्यान्वित किया जाता है। बैंक प्राथमिक सुविधाएँ और सेवाएँ प्रदान करते हैं, उदाहरण के लिए, धन स्वीकार करना, जमा और ऋण के रूप में धन देना आदि। इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है

कि यह अपने ग्राहकों को सटीक बैंकिंग सेवाएँ और अन्य आर्थिक सुविधाएँ प्रदान करता है और वर्तमान युग में, डिजिटल बैंकिंग नामक एक अज्ञात संस्था भी है। बैंकों जैसी कई अन्य कंपनियाँ और संगठन हैं जो सकारात्मक बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करते हैं, लेकिन बैंकिंग प्रणाली की कानूनी स्पष्टता के अभाव में।

वर्तमान परिदृश्य प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों के गहन मूल्यांकन की मांग करता है जो भारत में बैंकों की दक्षता और उपलब्धियों को बेहतर स्थिति में पेश कर सकते हैं। व्यापक रूप से, हम कह सकते हैं कि बैंकिंग क्षेत्र वित्त प्रणाली के मास्टर माइंड की तरह है जो अंतिम ऋणदाता से अंतिम उधारकर्ताओं तक संसाधनों को निर्देशित करने के लिए एक तरह की व्यवहार करता है। बैंकिंग अर्थव्यवस्था का दर्पण प्रतिबिंब है। आर्थिक प्रदर्शन काफी हद तक बैंकों के प्रदर्शन पर आधारित है। बैंक जितने व्यापक रूप से बैंकिंग का अपना मुख्य कर्तव्य निभाते हैं, वे आगे बढ़ने और स्वस्थ राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के लिए अनुकूल परिणाम देने की संभावना रखते हैं। वास्तव में, अधिक महत्वपूर्ण तथ्य यह है कि यदि यह क्षेत्र गलत पैर पर पकड़ा जाता है, तो सब कुछ बिगड़ सकता है। सुधार अवधि से पहले भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के कार्यों के बारे में, सार्वजनिक बैंक एक दुखद टिप्पणी रहे हैं क्योंकि धन ज्यादातर पसंदीदा ग्राहकों को निर्देशित किया गया था और छोटे निवेशकों का शायद ही ध्यान रखा गया था। मुख्य आरोपों में गरीबी रेखा से नीचे की ग्राहक सेवा, श्रम उत्पादकता में गिरावट और भारी घाटा, गैर-निष्पादित परिसंपत्तियों में वृद्धि और परिणामस्वरूप कम लाभप्रदता और कम उत्पादक क्षमता शामिल थी। दरअसल, इन कारकों के कारण एक ऐसा बैंकिंग संगठन बना जो लगभग दिवालिया या ध्वस्त हो चुका था और जिसे सामान्य बैंकिंग कार्य को पेशेवर रूप से करने के लिए ऋण वितरण के दायित्व के लिए अनुपयुक्त माना गया था।

1990 के दशक में वित्तीय बाजारों के विनियमन-मुक्ति और वैश्वीकरण की प्रक्रिया ने गति पकड़ी और निवेशकों के लिए विकल्प बढ़ाए तथा वित्तीय लेन-देन की लागत कम करने और वित्तीय प्रणाली की परिचालन एवं वितरण क्षमता को मानवीय बनाने की संभावनाओं को बेहतर बनाने में मदद की। भारत में, आर्थिक व्यवस्था में आमूल-चूल सुधार, जिसमें व्यावसायिक विनियमन-मुक्ति, नीतियों का उदारीकरण, सार्वजनिक परियोजना सुधार, कराधान प्रणाली में सुधार, व्यापार उदारीकरण और वित्तीय क्षेत्र में सुधार शामिल हैं, की शुरुआत हो चुकी थी। बैंकिंग क्षेत्र में सुधार, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा, पूँजी पर्याप्तता मानदंडों, आय निर्धारण मानदंडों और पर्याप्त आवश्यकताओं के प्रावधान आदि के माध्यम से बैंकिंग प्रणाली और बैंकों की वित्तीय स्थिति और सुदृढ़ता को विकसित करने के दृष्टिकोण और अवलोकन के साथ किए गए थे।

बैंकिंग उत्पादों को नियमित रूप से बेचने और बैंकों के किसी विशेष क्षेत्र के प्रति निष्ठा विकसित करने के लिए, बैंक अक्सर अपने संपर्कों और रिश्तेदारों को उत्पादों और सेवाओं की सिफारिश करके अपनी पहचान बढ़ाते हैं, जो एक सुविधाजनक अनुशंसा प्रक्रिया है। ग्राहक संतुष्टि अध्ययन बैंकों को उपयोगी बनाम अनुपयोगी टिप्पणियों के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करते हैं, जिससे बैंकों की विज्ञापन या व्यापारिक मेहनत की भरपाई हो सकती है। यह जागरूकता विशेष रूप से जनता और समुदायों द्वारा सोशल मीडिया के बढ़ते उपयोग के कारण महत्वपूर्ण है। सोशल मीडिया वेबसाइट पर दी गई कोई भी हानिकारक टिप्पणी कई प्रकार के संभावित ग्राहकों और उपभोक्ताओं द्वारा देखी जा सकती है और उत्पाद पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है। नाखुश और असंतुष्ट ग्राहक किसी कंपनी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए अनुचित आलोचना और गलत बयानों का इस्तेमाल कर सकते हैं। इस सुधार को बहाल करना, झूठी सूचनाओं का मुकाबला करना और ग्राहक संतुष्टि को पुनः प्राप्त करना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में ग्राहक संतुष्टि सबसे महत्वपूर्ण कुंजी है। यह पुराने ज़माने की डेटिंग की उपमा के समान है, जहाँ बिक्री प्रक्रिया, ग्राहकों को एक विश्वसनीय ग्राहक बनाने के लिए उन्हें लुभाने जैसी होती है। लेकिन दीर्घकालिक संबंध बनाए रखना वास्तव में कठिन परिश्रम है। बैंकों को बार-बार मूल्य बनाए रखने और प्रदान करने के साथ-साथ ग्राहक संतुष्टि बनाए रखने की भी आवश्यकता होती है जिससे विश्वसनीयता बढ़ती है। एक बार जब ग्राहक बैंकिंग क्षेत्र में विश्वास कर लेते हैं, तो उन्हें यकीन हो जाता है कि बैंक अच्छी सेवा प्रदान करते रहेंगे और निकट भविष्य में एक आदर्श बैंक बनने की आकांक्षा रखेंगे।

सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकिंग प्रणाली के साथ-साथ निजी क्षेत्र की बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए ग्राहक संतुष्टि के अध्ययन हेतु चर चुने गए हैं। इन मानदंडों में सेवा की तत्परता, ग्राहकों की मदद करने की इच्छा, बैंकिंग कर्मचारियों की व्यवहारिक पहलू, लेन-देन में तत्पर और कुशल, खाता खोलने में कम समय लगाना शामिल हैं।

साहित्य की समीक्षा

चंद्रा, डॉ अशोक कुमार और बैस, रूचि (2015) ने (एचडीएफसी प्लस एसबीआई) के विशेष संदर्भ में निजी और सार्वजनिक बैंकों में ई-बैंकिंग के एक तुलनात्मक शोध की जांच की। अध्ययन में भारत के विभिन्न शहरों में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग प्रणाली में सार्वजनिक बैंकों और निजी बैंकों के बीच तुलनात्मक शोध को सूचीबद्ध किया गया है। ई-बैंकिंग इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के माध्यम से बैंकिंग सेवा की शर्तें हैं जो उपभोक्ता को हर समय बिना किसी जैविक सीमाओं के डेटा तक पहुंच प्रदान करती हैं। शोध ने पहचाना कि कोरबा शहर के विभिन्न बैंकों में इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग प्रणाली का कार्यान्वयन कितना सफल रहा। साथ ही, उन बैंकों में उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग की जाने वाली एटीएम सेवाओं, नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग सेवाओं की जांच करने के लिए विभिन्न क्षेत्रों में बैंकों का तुलनात्मक शोध किया।

थंगम, डॉ. डी. महिला वसंथी और के. टी. सालिनी (2016) ने देश में चयनित निजी और सार्वजनिक बैंकों की लाभप्रदता के संबंध में भारतीय बैंकिंग प्रणालियों की उत्पादकता और दक्षता का परीक्षण किया था। इनका उद्देश्य पांच बैंकों को एकत्र करने के विशेष संकेत के साथ वाणिज्यिक बैंकिंग प्रणालियों की दक्षता की गणना करने के लिए उत्पादकता और दक्षता पर शोध करना था, अर्थात्, देश का सेंट्रल बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, इलाहाबाद बैंक, देश का यूनियन बैंक और एक्सिस बैंक। नमूने हिट और मिस सैंपलिंग तकनीक के माध्यम से चुने गए थे और डेटा को द्वितीयक आधार से चुना गया था। उपकरण सहसंबंध के साथ-साथ टी परीक्षण भी हैं। इस शोध ने देश की वाणिज्यिक बैंकिंग प्रणालियों की उत्पादकता और दक्षता के बीच संबंध का परीक्षण किया, जो निजी और सार्वजनिक बैंकिंग प्रणालियों में समान रूप से है। बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे हर संभव उपाय खोजें जिससे कि सभी क्षेत्रों में सुधार लाया जा सके और इस प्रकार लाभप्रदता बढ़ाई जा सके।

पुष्पकांत और मासूमा, मेहता (2017) ने भारतीय बैंकों पर बेसल III के प्रभाव की जांच की, बैंकिंग प्रणाली हर वित्तीय प्रणाली की रीढ़ है। यह आर्थिक प्रणाली के प्रमुख स्तंभों में से एक है। प्रत्येक देश का विकास बैंकिंग प्रणाली की उपस्थिति पर अत्यधिक निर्भर है। एक वित्तीय प्रणाली के स्वस्थ और सुचारू रूप से चलने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि बैंक तेजी से बढ़े और स्थिर रहे। भारत की आर्थिक मजबूती के महत्व को देखते हुए, लगभग सभी देशों में बैंकिंग प्रणाली अत्यधिक प्रबंधित है। एक देश में आर्थिक संगठन का पतन अन्य देशों की आर्थिक प्रणालियों के पतन का कारण भी बन सकता है, जिसके लिए यह आवश्यक है कि अंतरराष्ट्रीय स्तर पर

न्यूनतम विवेकपूर्ण स्तर लागू किए जाएं। आर्थिक दिशानिर्देशों में अंतर-देशीय अंतर का आर्थिक उद्योगों के संघर्ष और प्रतिस्पर्धात्मकता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

सोपना और राजी (2018) ने अपने शोध पत्र में, जिसका शीर्षक "कोयंबटूर शहर के विशेष संदर्भ में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के ग्राहक संतुष्टि पर एक अध्ययन" है, इस पत्र का मुख्य उद्देश्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की ग्राहक संतुष्टि का विश्लेषण करना है। इस अध्ययन ने जनसांख्यिकीय कारकों और ग्राहक संतुष्टि पर इसके महत्व पर ध्यान केंद्रित किया है। कोयंबटूर शहर के ग्राहकों को दो हिस्सों पर आधारित प्रश्न दिए गए थे, पहले भाग में जनसांख्यिकीय कारक पर छह प्रश्न हैं और दूसरे में ग्राहकों को प्रभावित करने वाले कारकों से संबंधित आठ प्रश्न हैं। इस पत्र का उद्देश्य 800 ग्राहकों के साथ आठ नमूना सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का अध्ययन करना है। शोध का निष्कर्ष यह था कि उच्च गुणवत्ता वाली सेवा की आवश्यकता से ग्राहक संतुष्टि और बढ़ी हुई वफादारी बढ़ेगी। लेखक ने ग्राहक बैंकों के पारस्परिक रूप से अनन्य संबंध में एक बड़े बदलाव की आवश्यकता भी बताई है।

जादव जी.एम., और श्रीरामुलु पी.डी. (2023) प्रदर्शन मूल्यांकन (पीए) शाखाओं की संख्या में तेजी से विस्तार और उनको सौंपे गए नए कार्यों के साथ, बैंक अपनी संगठनात्मक क्षमताओं पर एक नया दबाव महसूस करने लगे हैं। अपनी नई भूमिका को पूरा करने के लिए संगठनात्मक योजना में, यह प्रशिक्षण, विकास और प्रदर्शन मूल्यांकन की प्रक्रिया से संबंधित है। प्रदर्शन मूल्यांकन योजनाओं के अंतर्निहित उद्देश्यों में से एक कॉर्पोरेट अनुपालन को उजागर करना है। यह जानने के लिए कि बैंकिंग उद्योग में मूल्यांकन प्रणाली पर कौन से रणनीतिक कारक प्रभाव डालते हैं, निजी क्षेत्र के बैंकों के 100 कर्मचारियों से संरचित प्रश्नावली की मदद से डेटा एकत्र किया गया है। एक बैंकिंग क्षेत्र जो बढ़ने की आकांक्षा रखता है, उसे पर्यावरण की बदलती जरूरतों के अनुरूप होना चाहिए। इस संदर्भ में प्रशिक्षण प्रासंगिक हो जाता है क्योंकि यह केवल प्रशिक्षण की मदद से ही है कि बैंक के प्रदर्शन और बदलते परिवेश की महसूस की गई जरूरतों के बीच के अंतर को बेअसर किया जा सकता है।

डॉ. आनंद मुले, (2022) का उद्देश्य भारत के सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में ग्राहक संतुष्टि की तुलना करने के लिए डेटा का उपयोग करना था। सर्वेक्षण कई चर का आकलन करता है जो ग्राहक खुशी को प्रभावित करते हैं, जैसे कि सामान्य बैंकिंग अनुभव, कर्मचारी आचरण, प्रौद्योगिकी विकास, पहुंच और सेवा की गुणवत्ता। अध्ययन के निष्कर्ष बताते हैं कि निजी क्षेत्र के बैंक अधिकांश ग्राहक संतुष्टि श्रेणियों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की तुलना में बेहतर प्रदर्शन करते हैं, अध्ययन के निष्कर्षों के अनुसार, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने और तेजी से बदलते बैंकिंग उद्योग में प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए अपनी सेवा वितरण प्रणाली को अद्यतन करना होगा, भले ही निजी क्षेत्र के बैंक अपने ग्राहकों पर ज्यादा ध्यान केंद्रित करते हों। रिपोर्ट में सुझाव दिए गए हैं कि दोनों उद्योग अपनी ग्राहक सेवा रणनीतियों को कैसे बेहतर बना सकते हैं और अपने ग्राहक संबंधों को कैसे मजबूत कर सकते हैं।

श्रीवास्तव एम., और अन्य (2025), इनका अध्ययन भारत में सार्वजनिक और निजी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि की तुलना करता है। यह सेवा की गुणवत्ता, जवाबदेही और प्रौद्योगिकी के उपयोग जैसे कारकों का परीक्षण करता है। परिणाम बताते हैं कि सार्वजनिक बैंकों पर अधिक भरोसा किया जाता है, जबकि निजी बैंक बेहतर सेवा और दक्षता प्रदान करते हैं। अध्ययन समग्र ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के लिए दोनों क्षेत्रों में सुधार की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है।

अध्ययन का उद्देश्य

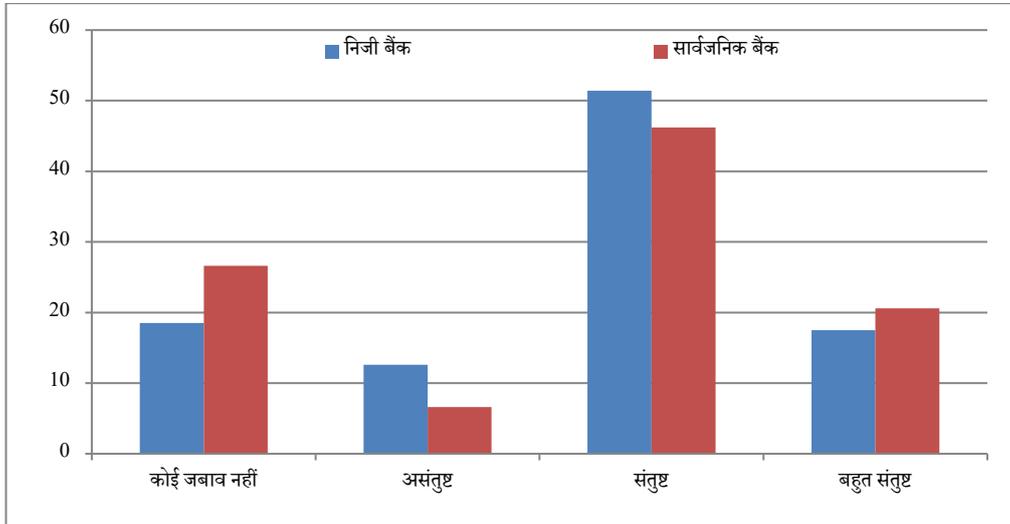
अध्ययन का मुख्य उद्देश्य उत्तर प्रदेश के शामली जिले के सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन करना है।

परिकल्पना

- **एच01:** निजी क्षेत्र के बैंकों की तुलना में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों की धारणा कम है।
- **एच1:** निजी क्षेत्र के बैंकों की तुलना में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों की धारणा कम नहीं है।

तालिका 1: कर्मचारी तीव्र सेवाएं प्रदान करते हैं (प्रतिशत)

संतुष्टि स्तर	निजी बैंक	सार्वजनिक बैंक
कोई जबाव नहीं	18.50	26.60
असंतुष्ट	12.60	6.60
संतुष्ट	51.40	46.20
बहुत संतुष्ट	17.50	20.60

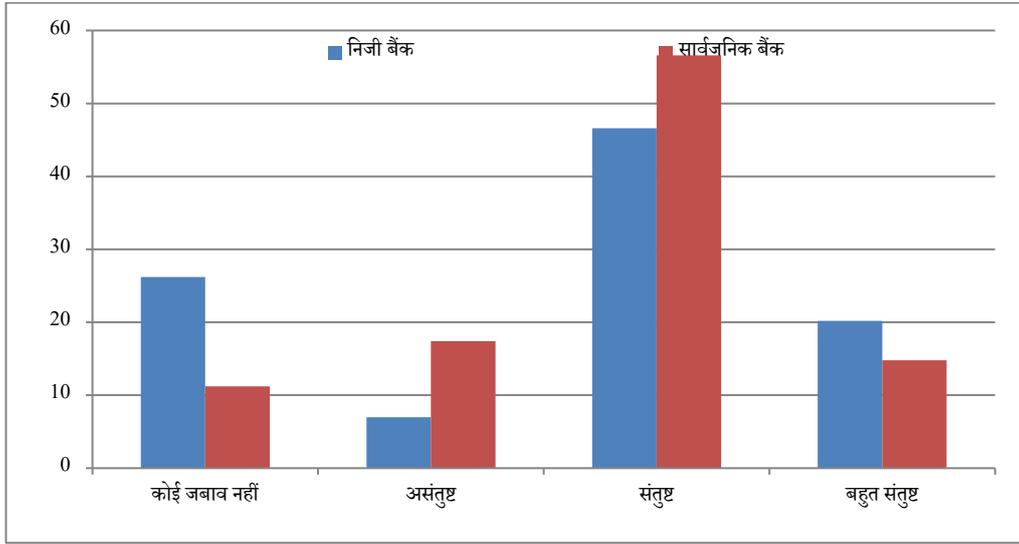


चित्र 1: तेज़ सेवाएँ (प्रतिशत)

उपरोक्त विश्लेषण से यह कहा जा सकता है कि निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए 12.60% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 51.40% ग्राहक केवल संतुष्ट हैं और 17.50% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 6.60% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 46.20% ग्राहक केवल संतुष्ट हैं और 20.60% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। यह देखकर आश्चर्य होता है कि जहाँ तक बहुत संतुष्ट सेवाओं की बात है, निजी और सार्वजनिक दोनों बैंकों का स्तर लगभग समान है, लेकिन फिर भी वे बहुत संतोषजनक स्तर पर हैं।

तालिका 2: बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रश्नों के त्वरित एवं संतोषजनक उत्तर (प्रतिशत)

संतुष्टि स्तर	निजी बैंक	सार्वजनिक बैंक
कोई जबाव नहीं	26.20	11.20
असंतुष्ट	7.00	17.40
संतुष्ट	46.60	56.60
बहुत संतुष्ट	20.20	14.80

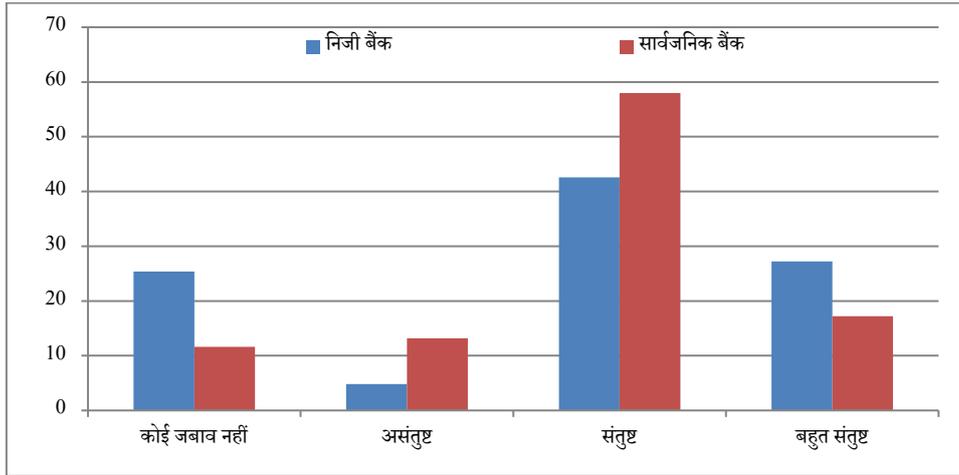


चित्र 2: त्वरित एवं संतोषजनक उत्तर (प्रतिशत)

उपरोक्त विश्लेषण से यह अनुमान लगाया जा सकता है कि निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए 7% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 46.60% ग्राहक संतुष्ट हैं और 20.20% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 17.40% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 56.60% ग्राहक संतुष्ट हैं और 14.80% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। यह आश्चर्यजनक है कि निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में संतुष्टि का स्तर लगभग समान है, लेकिन ग्राहकों के प्रश्नों के त्वरित और संतोषजनक उत्तर देने के मामले में निजी क्षेत्र के बैंकों में संतुष्टि का स्तर काफी ऊँचा है।

तालिका 3: कर्मचारियों का व्यवहार स्तर (प्रतिशत)

संतुष्टि स्तर	निजी बैंक	सार्वजनिक बैंक
कोई जबाव नहीं	25.40	11.60
असंतुष्ट	4.80	13.20
संतुष्ट	42.60	58.00
बहुत संतुष्ट	27.20	17.20

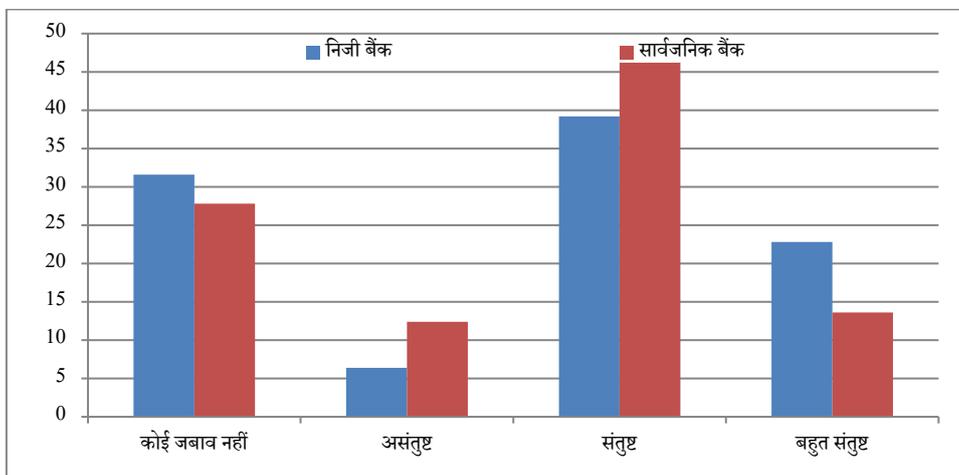


चित्र 3: कर्मचारियों का व्यवहार (प्रतिशत)

उपरोक्त परिणामों से यह अनुमान लगाया जा सकता है कि निजी बैंकों के लिए 4.80% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 42.60% ग्राहक संतुष्ट हैं और 27.20% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 13.20% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 58.00% ग्राहक संतुष्ट हैं और 17.20% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। हालाँकि, यह स्पष्ट है कि निजी बैंकिंग प्रणालियों में बहुत संतुष्ट स्तर सार्वजनिक बैंकिंग प्रणालियों की तुलना में अधिक है।

तालिका 4: बैंकों के कर्मचारी त्वरित एवं तकनीकी रूप से कुशल हैं (प्रतिशत)

संतुष्टि स्तर	निजी बैंक	सार्वजनिक बैंक
कोई जबाव नहीं	31.60	27.80
असंतुष्ट	6.40	12.40
संतुष्ट	39.20	46.20
बहुत संतुष्ट	22.80	13.60

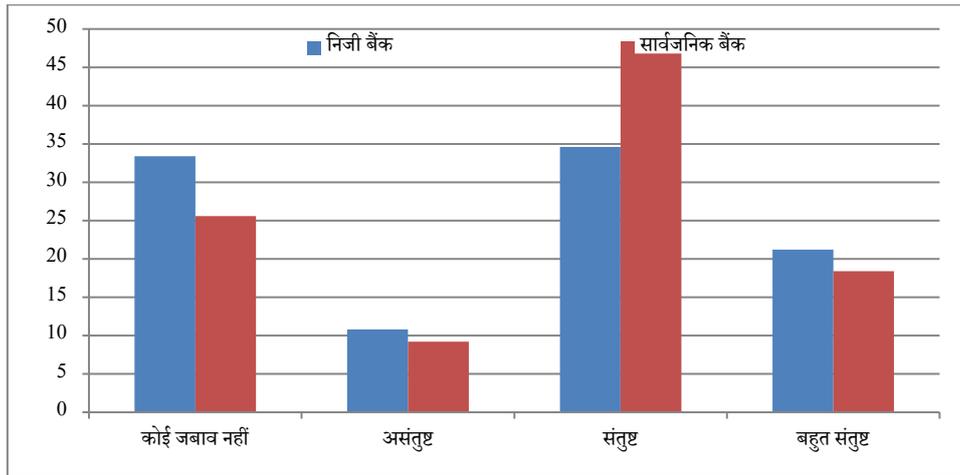


चित्र 4: तकनीकी त्वरित स्टाफ (प्रतिशत)

उपरोक्त परिणामों से यह अनुमान लगाया जा सकता है कि निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए 6.40% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 39.20% ग्राहक संतुष्ट हैं और 22.80% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 12.40% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 46.20% ग्राहक संतुष्ट हैं और 13.60% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जैसा कि स्पष्ट है, ग्राहक संतुष्टि का स्तर निजी और सार्वजनिक बैंकिंग प्रणालियों में लगभग समान है।

तालिका 5: बैंक द्वारा खाता खोलने में लिया गया समय (प्रतिशत)

संतुष्टि स्तर	निजी बैंक	सार्वजनिक बैंक
कोई जबाव नहीं	33.40	25.60
असंतुष्ट	10.80	9.20
संतुष्ट	34.60	46.80
बहुत संतुष्ट	21.20	18.40

**चित्र 5: खाता खोलने का समय (प्रतिशत)**

उपरोक्त परिणामों से यह अनुमान लगाया जा सकता है कि निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए 10.80% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 34.60% ग्राहक संतुष्ट हैं और 21.20% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए 9.20% ग्राहक असंतुष्ट हैं, 46.80% ग्राहक संतुष्ट हैं और 18.40% ग्राहक बहुत संतुष्ट हैं। यह स्पष्ट है कि निजी क्षेत्र के बैंकों में बहुत संतुष्ट ग्राहकों का प्रतिशत अधिक है।

परिकल्पना परीक्षण**तालिका 6: कर्मचारी तीव्र सेवाएं**

एनोवा	वर्गों का योग	डीएफ	Mean	F	Sig.
-------	---------------	------	------	---	------

समूहों के बीच	5.042	1	5.042	5.394	0.021
समूहों के भीतर	932.917	498	0.936		

एनोवा परिणाम की उपरोक्त तालिका से, बैंकों के "कर्मचारी तीव्र सेवाएँ प्रदान करते हैं" समूह की सेवाएँ (P मान = 0.021 और F = 5.394) और स्वतंत्रता की कोटि 1 है, इसलिए P-मान (0.021) सार्थकता स्तर (0.05) से कम है, हम निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के समूह के बीच शून्य परिकल्पना को अस्वीकार कर सकते हैं। इसे 95% विश्वसनीय स्तर पर आँकड़ों द्वारा सत्यापित किया जा सकता है। परिणामों के अनुसार, "कर्मचारी तीव्र सेवाएँ प्रदान करते हैं" संतुष्टि मापदंडों में सभी बैंक क्षेत्रों में परिवर्तन की आवश्यकता है।

तालिका 7: त्वरित एवं संतोषजनक प्रतिक्रिया

एनोवा	वर्गों का योग	डीएफ	Mean	F	Sig.
समूहों के बीच	5.041	1	5.042	5.371	0.022
समूहों के भीतर	936.918	498	0.938		

एनोवा परिणाम की उपरोक्त तालिका से, बैंक सेवाओं को " त्वरित और संतोषजनक उत्तर" के आधार पर समूहित किया गया है (P मान = 0.022 और F = 5.371) और स्वतंत्रता की कोटि 1 है, इसलिए P-मान (0.022) सार्थकता स्तर (0.05) से कम है, इसलिए हम निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के समूह के बीच शून्य परिकल्पना को अस्वीकार कर सकते हैं। आँकड़ों द्वारा इसकी पुष्टि 95% विश्वसनीय स्तर के रूप में की जा सकती है। परिणामों के अनुसार, " त्वरित और संतोषजनक उत्तर" मानकों में सभी बैंक क्षेत्रों में परिवर्तन की आवश्यकता है।

तालिका 8: कर्मचारी का व्यवहार स्तर

एनोवा	वर्गों का योग	डीएफ	Mean	F	Sig.
समूहों के बीच	2.115	1	2.115	2.125	0.146
समूहों के भीतर	993.241	498	0.996		

एनोवा परिणाम की उपरोक्त तालिका से, यह बैंकों की सेवाओं के समूहों को "कर्मचारियों का व्यवहार स्तर अच्छा है" (P मान = 0.146 और F = 2.125) के लिए और स्वतंत्रता की डिग्री 1 है, इसलिए P-मान (0.146) सार्थकता स्तर (0.05) से अधिक है, हम निजी और सार्वजनिक बैंक के समूह के बीच शून्य परिकल्पना को स्वीकार कर सकते हैं। इसे आँकड़ों द्वारा 95% विश्वास स्तर के रूप में सत्यापित किया जा सकता है। परिणामों के अनुसार, कर्मचारियों का व्यवहार स्तर अच्छा है, तथा सभी बैंक क्षेत्रों में संतुष्टि मापदंडों में बदलाव की आवश्यकता नहीं है।

तालिका 9: बैंकों के कर्मचारी त्वरित एवं तकनीकी रूप से कुशल हैं।

एनोवा	वर्गों का योग	डीएफ	Mean	F	Sig.
समूहों के बीच	1.445	1	1.445	1.195	0.276
समूहों के भीतर	1206.521	498	1.208		

एनोवा परिणाम की उपरोक्त तालिका से, बैंकों के समूह की सेवाएँ "बैंकों के कर्मचारी त्वरित और तकनीकी रूप से अच्छे हैं" (P मान = 0.276 और F = 1.195) और स्वतंत्रता की कोटि 1 है, इसलिए P-मान (0.276) सार्थकता स्तर (0.05) से अधिक है, हम निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के समूह के बीच शून्य परिकल्पना को स्वीकार कर सकते हैं। इसे आँकड़ों द्वारा 95% विश्वसनीय स्तर के रूप में सत्यापित किया जा सकता है। परिणामों के अनुसार, "बैंकों का स्टाफ त्वरित और तकनीकी रूप से अच्छा संतुष्ट है" मापदंडों को सभी बैंक क्षेत्रों में बदलने की आवश्यकता नहीं है।

तालिका 10: बैंक द्वारा खाता खोलने में लिया गया समय

एनोवा	वर्गों का योग	डीएफ	Mean	F	Sig.
समूहों के बीच	5.185	1	5.185	4.205	0.042
समूहों के भीतर	1230.753	498	1.234		

एनोवा परिणाम की उपरोक्त तालिका से, यह बैंकों की सेवाओं को "बैंक द्वारा खोलने में लगने वाला कम समय" के आधार पर समूहित करता है (P मान = 0.042 और F = 4.205) और स्वतंत्रता की कोटि 1 है, इसलिए P-मान (0.042) सार्थकता स्तर (0.05) से कम है, हम निजी और सार्वजनिक बैंकों के समूह के बीच शून्य परिकल्पना को अस्वीकार कर सकते हैं। इसे आँकड़ों द्वारा 95% विश्वसनीय स्तर के रूप में सत्यापित किया जा सकता है। परिणामों के अनुसार, सभी बैंकिंग क्षेत्रों में "बैंक खोलने में लगने वाला कम समय संतुष्टि" मानकों में बदलाव की आवश्यकता है।

निष्कर्ष

जहाँ तक तकनीकी विकास का सवाल है, निजी बैंक तेजी से आगे बढ़ रहे हैं। यह कहा जा सकता है कि लगभग हर प्रकार के बैंकों में परिवर्तन हो रहा है। यह परिवर्तन बैंकों की हालिया वित्तीय और आर्थिक रणनीतियों के माध्यम से प्रबंधित करने में सहायक होगा। यह अनुमान लगाया जा सकता है कि भारत में निजी क्षेत्र के बैंकों का भविष्य उज्ज्वल है। ग्राहक संतुष्टि का तुलनात्मक विश्लेषण निजी और सार्वजनिक बैंकों दोनों में लगभग समान है। लेकिन निजी बैंक ग्राहकों को अधिक संतुष्ट करने में सक्षम हैं। सूचना प्रौद्योगिकी, विशेष रूप से निजी बैंकों में, बैंकिंग व्यवसाय में आमूल-चूल परिवर्तन लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। निजी बैंकों का मूल्यांकन सार्वजनिक बैंकों के माध्यम से किया जाता है, निजी बैंक हर मानदंड पर बेहतर प्रदर्शन करते हैं। निजी बैंकों ने सेवाओं के माध्यम से अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा किया है और साथ ही नवीनतम

उपकरण, अवसंरचनात्मक सुविधाएँ, उपयोग किए गए संसाधनों की उत्कृष्ट गुणवत्ता आदि जैसे वास्तविक क्षेत्रों में सफल रहे हैं। निजी बैंकिंग प्रणालियाँ ग्राहकों के साथ संतोषजनक संबंध बनाने में फल-फूल रही हैं या सफल रही हैं। ग्राहकों का व्यवहार निजी बैंकों और सार्वजनिक बैंकों के प्रति अच्छा होता है और वे अपनी सेवाओं के लिए दोनों बैंकों का संचालन करना पसंद करते हैं। लेकिन ग्राहक निजी बैंकों को इसलिए पसंद करते हैं क्योंकि कर्मचारियों का व्यवहार अच्छा होता है और वे नई तकनीक में कुशल होते हैं। निजी बैंक अपने ग्राहकों को त्वरित और सटीक प्रतिक्रिया देते हैं। लेकिन सार्वजनिक बैंक भी अच्छा प्रदर्शन कर रहे हैं। आजकल, हम सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में कई महत्वपूर्ण बदलाव देख सकते हैं, यहाँ तक कि कुछ बैंकिंग क्षेत्रों में वे बहुत अच्छा प्रदर्शन कर रहे हैं, लेकिन फिर भी उन्हें बहुत सुधार की आवश्यकता है ताकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भविष्य में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए अच्छा प्रदर्शन कर सकें। ग्राहक निजी बैंकों के साथ-साथ सार्वजनिक बैंकों के प्रति भी सकारात्मक रुख दिखाते हैं। बैंक ग्राहकों की समस्याओं को समझते हैं और ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सुधार पर ध्यान केंद्रित करते हैं ताकि ग्राहकों और बैंकों के बीच एक स्वस्थ वातावरण बनाया जा सके।

सन्दर्भ

1. चंद्रा, अशोक कुमार और बैस, रूचि (2015), "अ कम्पेरेटिव स्टडी ऑफ़ इ-बैंकिंग इन पब्लिक एंड प्राइवेट सेक्टर बैंक्स विथ स्पेशल रिफरेन्स टू (एसबीआई एंड एचडीएफसी), इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ मैनेजमेंट एंड कॉमर्स इनोवेशन, खंड 3, अंक 1, पृ. (388-389).
2. थंगम, महिला वसंती और के. टी. सलिनी (2016). प्रोफिटेबिलिटी एनालिसिस ऑफ़ सिलेक्टेड पब्लिक एंड प्राइवेट बैंक्स इन इंडिया, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ साइंटिफिक इंजीनियरिंग एंड एप्लाइड साइंस, 2(2), 393-403.
3. पुष्पकांत और मासूमा, मेहता (2017). इम्पैक्ट ऑफ़ बसेल III ऑन इंडियन बैंक्स, वर्ल्ड जर्नल ऑफ़ रिसर्च एंड रिव्यू, 4(1), पृष्ठ 40-45।
4. जादव जी.एम., और श्रीरामुलु पी.डी. (2023). कम्पेरेटिव परफॉरमेंस अप्रैजल ऑफ़ सिलेक्टेड पब्लिक एंड प्राइवेट सेक्टर बैंक्स इन इंडिया, IJARASEM, 10(5), 3133-3141
5. श्रीवास्तव एम., जायसवाल टी., और रोहिल्ला वी. (2025). अ कम्पेरेटिव स्टडी ऑफ़ कस्टमर सटिस्फैक्शन इन पब्लिक वर्सेज प्राइवेट बैंक, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ रिसर्च पब्लिकेशन एंड रिव्यूज, 6(7), 346-348
6. डॉ. आनंद मुले, (2022), ग्राहक संतुष्टि के संदर्भ में भारत में सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों का तुलनात्मक अध्ययन, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ बिजनेस इकोनॉमिक्स एंड मैनेजमेंट रिसर्च, 13(3), 12-18