

बैंकिंग में कार्य सन्तुष्टिकरण: निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का एक अध्ययन

शिल्पा रानी

शोधार्थी (अर्थशास्त्र)

महाराजा गंगासिंह विश्वविद्यालय, बीकानेर

डॉ. ज्योति कपूर भार्गव

शोध निर्देशिका

महाराजा गंगासिंह विश्वविद्यालय, बीकानेर

सारांश

बैंकिंग क्षेत्र आर्थिक गतिविधियों एवं अर्थव्यवस्था के विकास का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है। कार्य सन्तुष्टिकरण, बैंकों के प्रबन्धन व कर्मचारियों के मध्य सम्बन्धों को दर्शाने वाला समन्वित आयाम है। संगठनात्मक मनोविज्ञान के क्षेत्र में कार्य सन्तुष्टिकरण एक सर्वाधिक लोकप्रिय एवं विस्तृत शोध विषय रहा है। कार्य सन्तुष्टिकरण बैंक कर्मचारियों को कठिन परिश्रम करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए एक महत्वपूर्ण तकनीक है। कर्मचारियों का वेतन, प्रोत्साहन रणनीति, कर्मचारियों का प्रबन्धन, अन्य सहकर्मियों के साथ सम्बन्ध, प्रशिक्षण, विकास कार्यक्रम, कार्य तनाव तथा कार्य के घण्टे बैंक में कार्यरत कर्मचारियों के सन्तुष्टिकरण में सुधार के लिए एक महत्वपूर्ण घटक है।
बीज शब्द: सन्तुष्टिकरण, पीएनबी, आईसीआईसीआई, बैंक

प्रस्तावना

बैंकिंग क्षेत्र, सेवा क्षेत्र का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है जो अर्थव्यवस्था के विकास में बहुआयामी सेवाएं दे रहा है। बैंकिंग क्षेत्र आर्थिक गतिविधियों की नींव है। आधुनिक युग में ऐसी कोई गतिविधि नहीं है जो बैंकिंग क्षेत्र से अछूती हो। कार्य सन्तुष्टिकरण, बैंकों के प्रबन्धन व कर्मचारियों के मध्य सम्बन्धों को दर्शाने वाला समन्वित आयाम है। संगठनात्मक मनोविज्ञान के क्षेत्र में कार्य सन्तुष्टिकरण एक सर्वाधिक लोकप्रिय एवं विस्तृत शोध विषय रहा है। विभिन्न कार्य क्षेत्रों में कार्य सन्तुष्टिकरण का स्तर ज्ञात करने हेतु विविध प्रकार के प्राचल प्रचलित है। सार्वजनिक व निजी संगठनों में कर्मचारियों के कार्य सन्तुष्टिकरण के स्तर में विविधता देखने को मिलती है।

वर्तमान समय के प्रतिस्पर्धात्मक युग में किसी भी संस्थान या संगठन की सफलता उसके मानवीय संसाधनों पर निर्भर करती है और बैंकिंग क्षेत्र में भी यह बात पूर्णतया लागू होती है। बैंकों के कर्मचारी बैंकों की एक बहुमूल्य परिसम्पत्ति होते हैं अतः इस प्रतियोगितात्मक वातावरण में प्रत्येक बैंक के लिए अपने

बैंक में कार्यरत कर्मचारियों का उस बैंक के प्रति दृष्टिकोण एवं कार्य सन्तुष्टिकरण के स्तर को जानना अति आवश्यक है।

यह जानना हमेशारूचिकर होता है कि एक व्यक्ति क्यों काम करता है और किस स्तर पर वह नौकरी से संतुष्ट है क्योंकि एक व्यक्ति अपने जीवन का बड़ा हिस्सा काम में बिताता है। कार्य सन्तुष्टिकरण से तात्पर्य किसी विशेष कार्य के प्रति व्यक्ति की सकारात्मक प्रतिक्रियाओं से है। यह किसी कार्य के प्रति एक भावात्मक प्रतिक्रिया है जो व्यक्ति की वांछित परिणामों के साथ वास्तविक परिणामों की तुलना के परिणामस्वरूप होती है। किसी भी संगठन के लिए मानव संसाधन एक महत्वपूर्ण संसाधन है और आज की दुनिया में किसी भी संगठन की सफलता काफी हद तक उसके मानव संसाधन पर निर्भर करती है। प्रेरित कर्मचारियों को संगठन की वास्तविक सम्पत्ति माना जाता है। सन्तुष्ट और प्रेरित कर्मचारी एक अतिरिक्त प्रयास करेंगे और अपने संगठन की दक्षता में अधिक सकारात्मक योगदान देंगे और अधिक प्रतिबद्ध होंगे।

साहित्य समीक्षा:—साहित्यिक समीक्षा, किसी भी शोध कार्य का एक महत्वपूर्ण एवं अति आवश्यक चरण

है एक विस्तृत एवं व्यापक साहित्यिक समीक्षा किसी भी शोध कार्य के लिए मील के पत्थर की भूमिका निभाती है। साहित्य समीक्षा हमारे शोध प्रविधियों की जानकारी प्राप्त करने, अपने शोध कार्य का तुलनात्मक अध्ययन करने एवं शोध कार्य को बाधा रहित बनाने में एक अहम् भूमिका का निर्वहन करती है। इसलिए प्रत्येक शोधकर्ता द्वारा अपने शोध विषय से सम्बन्धित साहित्य का पुनरीक्षण किया जाता है। बैंको में कार्यरत बैंक कर्मचारियों के कार्य सन्तुष्टि के स्तर से सम्बन्धित विषय पर अपने विद्वानों ने समय-समय पर सांख्यिकीय विधियों का प्रयोग करके सैद्धान्तिक रूप से या आनुभाविक परीक्षण के रूप में विश्लेषण किया है। प्रस्तुत अध्ययन हेतु शोध कार्य में की गई साहित्य समीक्षा निम्नलिखित है –

वराशनये, एम.जी. व संगीता मालपानी (२०१४) ने अपने अध्ययन ‘Paper on Job Satisfaction of SBI Employees Job Satisfaction of Public Sector Bank Employees (A Case Study of Udaipur and Rajsamand Districts S.B.I)’ में स्पष्ट किया कि कार्य सन्तुष्टि एक मनोवैज्ञानिक धारणा है। यह मुख्यतः कर्मचारियों की आन्तरिक भावनाओं पर निर्भर करती है। ऐसे बहुत से स्वतन्त्र कारक हैं जैसे—शैक्षिक योग्यता, कार्य की प्रकृति, वेतन, कार्य सुरक्षा, प्रोत्साहन के अवसर, कार्य तथा पारिवारिक सन्तुलन आदि जिन पर सन्तुष्टि के स्तर का निर्धारण होता है। कर्मचारियों का सन्तुष्टि का स्तर उत्पादकता तथा लाभदायकता में सुधार लाता है।

सार्वजनिक क्षेत्र के कर्मचारियों के सन्तुष्टि के स्तर तथा कारको जैसे— (लिंग, शैक्षिक स्तर, कार्यानुभव, आयु, वैवाहिक स्थिति, आय, कार्य स्तर) के मध्य एक सार्थक सम्बन्ध के सन्दर्भ में परिकल्पना का निर्माण किया। उन्होंने समकों के विश्लेषण के लिए कई वर्ग परीक्षण तथा प्रमाप विचलन जैसी प्रविधियों का प्रयोग करते हुए यह निष्कर्ष निकाला कि उदयपुर तथा राजसंमद जिलो के बैंक कर्मचारियों का कार्य सन्तुष्टिकरण का स्तर एक समान नहीं है। उन्होंने यह भी पाया कि एक अकेला कारक व्यक्ति को पूरी तरह से सन्तुष्ट नहीं कर सकता। सन्तुष्टि एक मानसिक अवस्था है।

सनेर, तुलेन व सरफी जिहनी (२०१४) ने अपने लेख ‘The Job Stisfaction of Bank Employees in

North Cyprus’ में North Cyrus में स्थापित बैंकों के कर्मचारियों के सन्तुष्टि के स्तर का अध्ययन किया। उन्होंने अध्ययन के लिए Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) प्रश्नावली जो की कार्य सन्तुष्टीकरण के २० तथ्यों को प्रकट करती है, का प्रयोग किया तथा उन्होंने Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) का समकों के विश्लेषण के लिए प्रयोग किया।

छवतजी ब्लचतने में बैंकिंग क्षेत्र बहुत ही तीव्रता से बढ़ता हुआ प्रतीत हुआ है। पिछले कुछ दशकों में यह वित्तीय क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। हाल ही के वर्षों में बैंकिंग क्षेत्र में चुनौतियां जैसे— कार्य के घण्टे, कार्य तनाव, बुरा कार्यकारी वातावरण, उन्नति के कम अवसर आदि कारक बैंक सेवा की गुणवत्ता पर बुरा प्रभाव डालते हैं। यह बुरा प्रभाव ग्राहक के सन्तुष्टि स्तर को प्रभावित करता है। आंकड़ो के विश्लेषण के लिए प्रमाप विचलन तथा माध्य प्रविधि का आकलन करते हुए उन्होंने यह निष्कर्ष निकाला कि छवतजी ब्लचतने के कर्मचारी अपने कार्य के सन्तुष्टीकरण को प्रभावित करने वाले मूलभूत घटक जैसे—व्यवसायिक परिस्थितियां तथा बाह्य घटककार्यकारी वातावरण के प्रति सन्तुष्ट है।

शर्मा, अंकिता और मनीश खन्ना (२०१४) ने ‘Job Satisfaction Among Bank Employees A Study on District Hamirpur (H.P)’ में अपने अध्ययन से यह स्पष्ट करने का प्रयास किया है कि कार्य सन्तुष्टिकरण बैंक कर्मचारियों को कठिन परिश्रम करने लिए प्रोत्साहित करने के लिए महत्वपूर्ण तकनीक है। प्रायः यह कहा जाता है कि “एक खुशहाल और सन्तुष्ट कर्मचारी एक सकारात्मक उत्पादक और प्रगतिशील कर्मचारी होता है।” इस शोध अध्ययन में हिमाचल प्रदेश के हमीरपुर जिले में स्थापित सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में कार्यरत कर्मचारियों के कार्य सन्तुष्टीकरण का अध्ययन किया। शोध कर्ता ने सर्वेक्षण विधि का प्रयोग करते हुए कर्मचारियों के कार्य सन्तुष्टिकरण के स्तर तथा सन्तुष्टिकरण को प्रभावित करने वाले कारको की पहचान की तथा यह स्पष्ट करने का प्रयास किया कि कार्य सन्तुष्टिकरण और कर्मचारियों के वैयक्तिक कारकों जैसे—कर्मचारियों का वेतन, प्रोत्साहन रणनीति, कर्मचारियों का प्रबन्धन, अन्य सहकर्मियों के साथ सम्बन्ध, प्रशिक्षण, विकास कार्यक्रम,

कार्य तनाव तथा कार्य के घण्टे बैंक में कार्यरत कर्मचारियों के सन्तुष्टिकरण में सुधार के लिए महत्वपूर्ण घटक है।

श्रीवास्तव, अरनिमा और पूजा पुंग (जुलाई २००९) में ‘Employees Perceptions of Job Satisfaction Comparative Study on Indian Banks’ में कर्मचारियों के सन्तुष्टिकरण को मापने के लिए सावर्जनिक तथा निजी क्षेत्र के ३४० बैंक कर्मचारियों के प्रतिदर्श का चयन किया गया। कार्य सन्तुष्टिकरण को मापने में हैकमैन और ओल्हम द्वारा ‘Job Characteristic Model’ का प्रयोग किया गया। यह मॉडल पाँच मुख्य घटक जैसे— कार्य प्रकार, कौशल विविधता, स्वायत्तता, कार्य महत्व, कार्य पहचान आदि है जो तीन मनोवैज्ञानिक स्थितियों— अर्थपूर्ण कार्यानुभव, अर्थपूर्ण उत्तरदायित्व तथा ज्ञान के परिणाम को प्रभावित करता है।

उन्होंने ज.जे.जे. की विभिन्न अभिवृत्तियों का अध्ययन किया और निष्कर्ष रूप में यह पाया कि निजी तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के माध्य में सार्थक अन्तर है। उन्होंने अपने अध्ययन में यह भी निष्कर्ष निकाला कि निजी क्षेत्र के बैंक के कर्मचारी वेतन वृद्धि, सहकर्मी व्यवहार आदि तत्वों के संदर्भ में सावर्जनिक क्षेत्र के बैंक कर्मचारियों से तुलनात्मक रूप से अधिक सन्तुष्ट पाए गए।

चयनित बैंकों की रूपरेखा
पंजाब नेशनल बैंक

पंजाब नेशनल बैंक की स्थापना वर्ष १८९४ में लाहौर (वर्तमान में पाकिस्तान में) में स्वदेशी आंदोलन की एक शाखा के रूप में की गई थी। प्रेरित संस्थापकों में सरदार दयाल सिंह मजीठिया, लाला हरकिशन लाल, लाला लालचंद, श्री काणी प्रोसना राय, श्री ई.सी.एस. जैसवाल, श्री प्रभुदयाल बख्शी व राम लाल ढोला थे।

पंजाब नेशनल बैंक भारत का दूसरा सबसे बड़ा सहकारी वाणिज्यिक बैंक है। देश के ७६४ शहरों में इसकी करीब ४५०० शाखाएँ हैं। पंजाब नेशनल बैंक के लगभग ३७ लाख ग्राहक हैं। पंजाब नेशनल बैंक का ब्रिटेन में एक बैंकिंग सहायक उपक्रम है। साथ ही

हांगकांग और काबुल में शाखाएं और अल्माटी, शंघाई और दुबई में प्रतिनिधि कार्यालय है।

आईसीआईसीआई बैंक

आईसीआईसीआई बैंक भारत की प्रमुख बैंकिंग एवं वित्तीय सेवा संस्थान है। इस बैंक का पूरा नाम इंडस्ट्रियल क्रेडिट एण्ड इन्वेस्टमेंट कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया (हिन्दी अनुवाद : भारतीय औद्योगिक ऋण और निवेश निगम) है। यह भारत का तीसरा सबसे बड़ा बैंक है। बाजार कैपिटलाइजेशन की दृष्टि से भारत के निजी क्षेत्र का यह सबसे बड़ा बैंक है। इस बैंक की भारत में ५२८८ शाखाएँ हैं एवं १५१५८ एटीएम है। यह १७ अन्य देशों में भी मौजूद है।

उद्देश्य

१. निजी व सरकारी क्षेत्र के बैंकों में कार्यरत कर्मचारियों के कार्य सन्तुष्टि के स्तर को ज्ञात करना।
२. निजी व सार्वजनिक क्षेत्र में कार्यरत कर्मचारियों के सन्तुष्टिकरण का दूरदराज क्षेत्रों में स्थानान्तरण, कर्मचारियों की योग्यता तथा कौशलता का बैंकिंग क्षेत्र में एवं बैंकिंग क्षेत्र के अतिरिक्त अन्य विकल्पों के अवसर तथा वेतनमान प्राप्त होने का कार्य सन्तुष्टिकरण का तुलनात्मक अध्ययन करना।

शोध प्रविधि

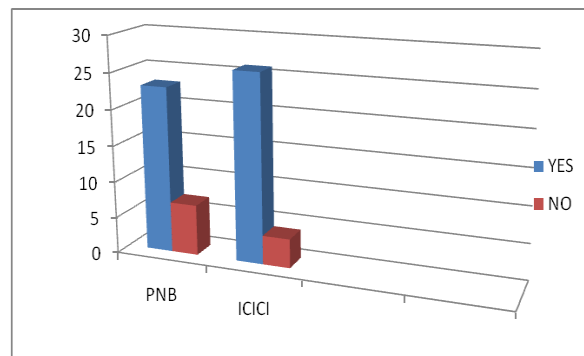
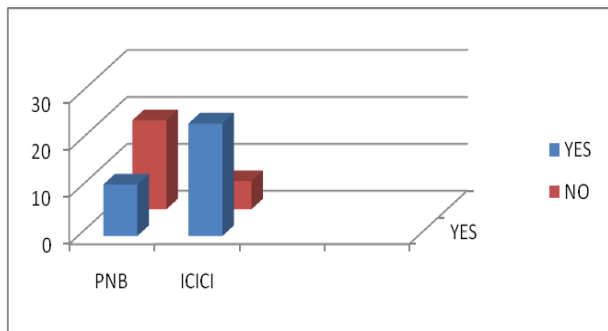
प्रश्नावली द्वारा श्रीगंगानगर शहर में स्थापित निजी क्षेत्र के बैंक ;जबद्ध के ३० प्रतिदर्श तथा सार्वजनिक क्षेत्र ;छठक के ३० प्रतिदर्श प्रेषित किये गये। प्रश्नावली की उत्तर प्रक्रिया १०० प्रतिशत रही है।

संमकों का विश्लेषण

तालिका – १ : दूरदराज क्षेत्रों में स्थानान्तरण का कार्यसंतुष्टिकरण पर प्रभाव

सन्तुष्टिकरण का पैमाना	पंजाब नेशनल बैंक (PNB)		आईसीआईसीआई बैंक(ICICIBank)	
	आवृत्ति	प्रतिशत	आवृत्ति	प्रतिशत
हां	११	३७%	२४	८०%
नहीं	१९	६३%	६	२०%
कुल	३०	१००%	३०	१००%

प्राथमिक स्रोत : सर्वेक्षण



दूरदराज क्षेत्रों में स्थानान्तरण सन्तुष्टिकरण को प्रभावित करने वाले कारकों में महत्वपूर्ण कारक है। सार्वजनिक क्षेत्र के ६३ प्रतिशत बैंक कर्मचारी दूरदराज क्षेत्रों में स्थानान्तरण से सन्तुष्ट नहीं है अर्थात् दुर्गम तथा दूरदराज संसाधनों के अभाव वाले स्थानों में स्थानान्तरण सन्तुष्टिकरण को सर्वाधिक प्रभावित करता है। गृह निवास से कार्यस्थल की अधिक दूरी असन्तुष्टिकरण में वृद्धि करती है। इसके विपरीत निजी क्षेत्र के ८० प्रतिशत कर्मचारियों का मानना है कि दूरदराज क्षेत्रों में स्थानान्तरण का सन्तुष्टिकरण पर महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं पड़ता है। इससे यह स्पष्ट होता है कि निजी क्षेत्र के कर्मचारी अपने कार्य के प्रति अधिक निष्ठावान तथा समर्पित है जबकि विलोमशः सार्वजनिक क्षेत्र के कर्मचारियों में यह भावना तुलनात्मक रूप से कम है।

किसी भी व्यक्ति की योग्यता का कुशलतम उपयोग भी सन्तुष्टिकरण में वृद्धि के लिए अपरिहार्य है। किसी व्यक्ति विशेष की योग्यता एवं दक्षता का उसके कार्यक्षेत्र में पूर्ण उपयोग सन्तुष्टिकरण के स्तर में वृद्धि करता है विलोमशः भी। तालिका से स्पष्ट है कि सार्वजनिक क्षेत्र के ७७ प्रतिशत तथा निजी क्षेत्र के ८७ प्रतिशत बैंक कर्मचारी यह मानते हैं कि बैंकिंग क्षेत्र में उनकी योग्यता तथा कौशलता का सही उपयोग हुआ है। इसके विपरीत निजी क्षेत्र के १३ प्रतिशत कर्मचारियों तथा सार्वजनिक क्षेत्र के २३ कर्मचारी यह मानते हैं कि बैंकिंग क्षेत्र में उनको योग्यता तथा दक्षता का पूर्ण उपयोग नहीं हुआ है।

तालिका – २ : कर्मचारियों की योग्यता तथा कौशलता का बैंकिंग क्षेत्र में पूर्ण योगदान के परिपेक्ष्य में कार्य सन्तुष्टिकरण

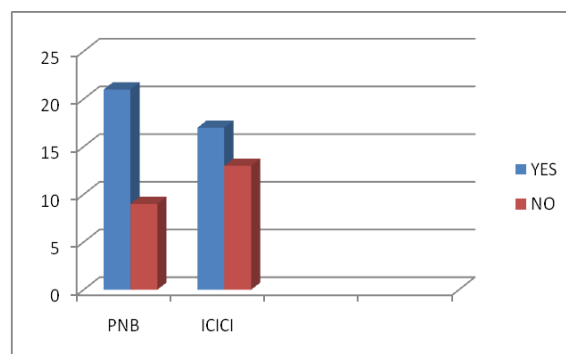
तालिका – ३ : बैंकिंग क्षेत्र के अतिरिक्त अन्य विकल्प के अवसर तथा वेतनमान प्राप्त होने का कार्य सन्तुष्टिकरण पर प्रभाव

सन्तुष्टिकरण का पैमाना	पंजाब नेशनल बैंक (PNB)		आईसीआईसीआई बैंक(ICICIBank)	
	आवृत्ति	प्रतिशत	आवृत्ति	प्रतिशत
हां	२३	७७%	२६	८७%
नहीं	७	२३%	४	१३%
कुल	३०	१००%	३०	१००%

सन्तुष्टिकरण का पैमाना	पंजाब नेशनल बैंक (PNB)		आईसीआईसीआई बैंक(ICICIBank)	
	आवृत्ति	प्रतिशत	आवृत्ति	प्रतिशत
हां	२१	७०%	१७	५७%
नहीं	९	३०%	१३	४३%
कुल	३०	१००%	३०	१००%

प्राथमिक स्रोत : सर्वेक्षण

प्राथमिक स्रोत : सर्वेक्षण



असन्तुष्टिकरण में वृद्धि व्यक्ति विशेष को नये रोजगार के अवसर तलाशने के लिए बाध्य करती है। यदि व्यक्ति विशेष अपने कार्य में सन्तुष्टिकरण का अनुभव नहीं करता है तो वह नये विकल्प के अवसर की खोज करता है। तालिका से विदित है कि सार्वजनिक क्षेत्र के ७० प्रतिशत कर्मचारी बैंकिंग क्षेत्र के अतिरिक्त विकल्प के अवसर को प्राप्त करना चाहते हैं जबकि निजी क्षेत्र में यह ५७ प्रतिशत है।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. Ahmed, S. (2012), "Job Satisfaction of Bankers and its Impact in Banking; A Case Study of Janata Bank", *ASA University Review*, vol. 6, no. 2, pp. 95-102.
2. Bajpai, N. & Srivastva, D. (2004), "Sectarian Comparison of Factors Influencing Job Satisfaction in Indian Banking Sector". *Singapore Management Review*, 26 (2), pp 89-99.
3. Chadan Jit, S. (2005), "Organizational Behavior," *New Dehli: Vikas Publishing House Pvt. Ltd, 3rd edition*, pp 83-85.
4. Deshpande, Shurti Suresh Rao (2012), "Job Satisfaction Among Bank Employees - A Study with Reference to Nanded (M.S)," *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, Vol.3, Issue 1, Jan; pp 63-69.
5. Shrivastav, Arnima. and pooja purang (2009), "EMPLOYEE PERCEPTIONS OF JOB SATISFACTION: COMPARATIVE STUDY ON INDIAN BANKS" *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 14, No. 2, pp 65-78.
6. Sharma, Ankita. and Manish Khanna (2014), "JOB SATISFACTION AMONG BANK EMPLOYEES -A STUDY ON DISTRICT HAMIRPUR (H.P.)" *International Journal of Science, Environment ISSN 2278-3687 (O) and Technology*, Vol. 3, No 4,, pp1582 – 1591.

