



## રાજકોટ શહેરમાં રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગી બેન્કોની સેવાઓ પાપ્ત કરનાર ગ્રાહકોનો અભ્યાસ

જીતેન્દ્ર કે. ગજેરા  
અર્થશાસ્ત્ર ભવન  
સૌરાષ્ટ્ર યુનિવર્સિટી, રાજકોટ

### ૧. પ્રસ્તાવના

આઝાદી પછી રાજકોટના વિકાસમાં બહુ મોટા પ્રમાણમાં ગતિ આવી. રસ્તા, આરોગ્ય, શિક્ષણ, હવાઈ સેવા, સદેશાવ્યવહાર, વિજળી વગેરે સેવાઓનો સારા એવા પ્રમાણમાં વધારો થયો છે. જેથી રાજકોટ આજે સૌરાષ્ટ્ર જ નહિ પરંતુ ગુજરાત રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય ફલક પર પોતાની નામના એક વિકસીત શહેર તરીકે પ્રસ્થાપિત કરી ચુક્યું છે. અહિં જેનો અભ્યાસ કરવામાં આવી રહ્યો છે. તે બેન્કિંગ સેવાઓ રાજકોટમાં શ્રેષ્ઠ રીતે વિકસી છે અને ઘણો લાંબો ભૂતકાળ આ સેવાઓ ધરાવે છે. રાજકોટ શહેરમાં આજે રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગી બેન્કોની મોટાભાગની શાખાઓ અહીં કાર્યરત છે.

પ્રવર્તમાન સમયમાં રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગી બેન્કો એકબીજાના પૂરક તરીકે નહિ પરંતુ એકબીજાના હરીફ તરીકે કાર્ય કરે છે. ત્યારે આ બેન્કોની સેવા પ્રાપ્ત કરનાર ગ્રાહકો તેમની સેવાઓ કયા કારણોસર ધરાવે છે તેમજ ગ્રાહકોની દ્રષ્ટિએ આ સેવાઓ કેવી છે ગ્રાહકો કયા ક્ષેત્રની સેવાઓ કેટલા પ્રમાણમાં પ્રાપ્ત કરે છે. આ ઉપરાંત ગ્રાહકોને બેન્કિંગ સેવાના વપરાશ માટે પ્રોત્સાહિત કરનારા પરીબળો કયા છે.

છેલ્લા ઘણા સમયથી બેન્કિંગક્ષેત્રે હરીફાઈનું પ્રમાણ વધ્યું છે. ત્યારે ગ્રાહકોની દ્રષ્ટિએ બેન્કિંગ સેવામાં આ વેલ બદલાવ, બેન્કોની વિશ્વસનીયતા અને બેન્કિંગક્ષેત્રના બદલાયેલ માળખા અંગે ગ્રાહકોનો અભિપ્રાય વગેરે મહત્વના પાસાઓ રહેલા છે. ત્યારે રાજકોટ શહેરમાં ઉપર્યુકત પાસાઓસંદર્ભે બેન્કિંગ સેવાનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ.

### ૨. સંશોધન અભ્યાસની પ્રવિધિ

પ્રવર્તમાન સંશોધન અભ્યાસમાં જરૂરી માહિતી મેળવવા માટે માહિતીના બંને સ્ત્રોત પ્રાથમિક માહિતીના સ્ત્રોત અને ગૌણ માહિતીના સ્ત્રોતનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. પ્રસ્તુત સંશોધન અભ્યાસમાં પ્રાથમિક માહિતીની પ્રાપ્તિ માટે બેન્કિંગ સેવા પ્રાપ્ત કરનાર ગ્રાહક વર્ગના કુલ સમુહમાંથી બસો ચાલીસ (૨૪૦) જેટલા ગ્રાહકોને નિદર્શ એકમો તરીકે પસંદ કરવામાં આવ્યા છે.

### ૩. સંશોધન અભ્યાસના હેતુઓ

રાજકોટ શહેરમાં રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગીક્ષેત્રની બેન્કિંગ સેવા અંગે ગ્રાહકોના અભિપ્રાય શું છે, ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગી ક્ષેત્રની બેન્કિંગ સેવામાંથી કઈ સેવાન વધુ પસંદ કરે છે. તેમજ ગ્રાહકો

આ સેવાઓ કયા કારણસર પસંદ કરે છે. આર્થિક સુધારાના કારણે બેન્કિંગક્ષેત્રે આવેલા પરિવર્તનો વગેરે હેતુઓને દ્રષ્ટિ સમક્ષ રાખી આ સંશોધન અભ્યાસ હાથ ધરવામા આવ્યું છે.

#### ૪. સંશોધન અભ્યાસમાં તારણો

પ્રસ્તુત સંશોધન અભ્યાસમાં માહિતીના પૃથ્થકરણ અને વિશ્લેષણના આધાર મેળવવામાં આવેલ તારણો આ પ્રમાણે છે.

- (૧) બેન્કોની સેવાઓના વપરાશ સંદર્ભે ૬૫.૪% ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કોની અને ૧૭.૦૮% ગ્રાહકો ખાનગી બેન્કોની જ્યારે ૧૭.૫૦% ગ્રાહકો બન્ને ક્ષેત્રની બેન્કોની સેવાઓનો વપરાશ કરે છે.
- (૨) ગ્રાહકો દ્વારા વપરાશમાં લેવામાં આવતી બેન્કિંગ સેવાના સમયગાળા અંગે ૫૧.૨૫% ગ્રાહકો ૧થી ૫ વર્ષથી, ૩૦% ગ્રાહકો ૬ થી ૧૦ વર્ષથી, ૭.૫% ગ્રાહકો ૧૧ થી ૧૫ વર્ષથી, જ્યારે ૧૧.૨૫% ગ્રાહકો ૧૬ વર્ષ કે તેથી વધુ સમયથી બેન્કિંગ સેવાનો વપરાશ કરે છે.
- (૩) ગ્રાહકો દ્વારા બેન્કિંગ સુવિધા ધરાવવાના કારણો અંગે ૮.૫૮% ગ્રાહકો અભ્યાસના કારણોસર, ૨૩.૩૩% ગ્રાહકો ધંધાકીય કારણસર, ૬૦.૮૩% ગ્રાહકો વ્યવહારીક કારણોસર, જ્યારે ૬.૨૫% ગ્રાહકો અન્ય કારણોસર બેન્કિંગ સેવાઓનો વપરાશ કરે છે.
- (૪) બેન્કિંગ સેવાનો ઉપયોગ કરવાનાં કારણો અંગે ૪૫.૪૧% ગ્રાહકો અનુકૂળતા માટે ૧૬.૬૬% ગ્રાહકો સમયના બચાવ માટે, ૨૭.૮૧% ગ્રાહકો ઝડપી વ્યવહારો માટે જ્યારે ૧૦% ગ્રાહકો સ્વતંત્ર વ્યવહાર માટે બેન્કિંગ સેવાનો ઉપયોગ કરે છે.
- (૫) બેન્કિંગક્ષેત્રનાં બદલાયેલા માળખા અંગે ૪૩.૭૫% ગ્રાહકો તેને બહુ સરસ, ૪૮.૩૩ ગ્રાહકો તેને સરસ, અને ૭.૮૧% ગ્રાહકો તેને સાધારણ ગણાવે છે.
- (૬) ગ્રાહકોને બેન્કિંગ સુવિધા વાપરવા પ્રોત્સાહિત કરનારા પરિબળો અંગે ૧૧.૬૬% ગ્રાહકો સગા-સંબંધી કે મિત્રવર્ગના અભિપ્રાયથી પ્રેરાઈને, ૨.૦૮% ગ્રાહકો બેન્કની જાહેરાતથી પ્રેરાઈને, ૬૦.૮૩ % ગ્રાહકો બેન્કોની સેવાઓથી પ્રેરાઈને, જ્યારે ૨૫.૪૧% ગ્રાહકો ઉપરોક્ત ત્રણેય પરિબળોથી પ્રેરાઈ-ને, બેન્કિંગ સુવિધા વાપરવા પ્રોત્સાહિત થયેલ છે.
- (૭) ઉદારીકરણ અને ખાનગીકરણના પરિણામે બેન્કિંગક્ષેત્રમાં હરિફાઈના પ્રમાણ અંગે ૮૨.૦૮% ગ્રાહકો એવું માને છે કે ઉદારીકરણ અને ખાનગીકરણના પરિણામ બેન્કિંગક્ષેત્રમાં હરિફાઈનું પ્રમાણ વધ્યું છે.
- (૮) હરિફાઈનું પ્રમાણ વધવાથી ગ્રાહકોને ફાયદો થવા અંગે ૮૫.૮૭% ગ્રાહકો એવો અભિગમ ધરાવે છે કે હરિફાઈનું પ્રમાણ વધવાથી ગ્રાહકોને ફાયદો થયો છે.
- (૯) બેન્કોની સેવાઓમાં બદલાવ સંદર્ભે ૮૭.૮૧% ગ્રાહકો બેન્કોની સેવામાં બદલાવ આવ્યાનો મત ધરાવે છે. આમ અહિં મોટાભાગના ગ્રાહકો એ વાતનો સ્વીકાર કરે છે કે બેન્કોની સેવાઓમાં બદલાવ આવેલ છે.
- (૧૦) ગ્રાહકોની દ્રષ્ટિએ બેન્કિંગસેવામાં આવેલ સંદર્ભે ૧૬.૫૮% ગ્રાહકો ગુણવત્તામાં, ૮.૭૮% ગ્રાહકો કર્મચારીઓના અભિગમમાં, ૨૮.૦૮% ગ્રાહકો કામની ઝડપની બાબતમાં અને ૪૫.૫૩% ગ્રાહકો બેન્કની સુવિધાઓમાં બદલાવ આવ્યાનું માને છે.
- (૧૧) ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રાથમિકતા અંગે ૮૨.૮૧ % ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કોને પ્રાથમિકતા આપે છે.

- (૧૨) આર્થિક સુવિધાઓને કારણે બેન્કિંગ સુવિધાઓ વધી છે કે નહિ તે અંગે ૯૭.૦૮% ગ્રાહકોની દ્રષ્ટિએ બેન્કિંગ સુવિધાઓ વધવા પામેલ છે. એટલે કે અહી મોટાભાગના ગ્રાહકો સુવિધાઓ વધી છે તેમ માને છે.
- (૧૩) રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કો અને ખાનગી બેન્કોની સેવા વિશે ૫૪.૧૬% ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કો ની સેવા ઓ ખૂબ સરસ છે. તેમ માને છે. તો ૩૫% ગ્રાહકો ખાનગી બેન્કોની સેવાઓ પણ ખૂબ સરસ છે તેવું માને છે. જ્યારે ૩૯.૫૮% ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કોની સેવાઓ સરસ હોવાનું જણાવે છે, તો ૪૮.૩૩% ગ્રાહકો ખાનગી બેન્કોની સેવા સરસ છે તેવું માને છે. ૬.૨૫% ગ્રાહકો રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કોની સેવાને સાધારણ માને છે તો ૧૫.૪૧% ગ્રાહકો ખાનગી બેન્કોની સેવાને સાધારણ ગણાવે છે.

#### ૫. સારસંક્ષેપ

આમ, અહી પ્રસ્તુત અભ્યાસમાં આપણે રાજકોટ શહેરમાં રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગી ક્ષેત્રની બેન્કિંગ સેવા પ્રાપ્ત કરનાર ગ્રાહક વર્ગનો અભ્યાસ કર્યો. બેન્કિંગક્ષેત્રે રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગીક્ષેત્ર દ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાં સતત સુધારાઓ કરવામાં આવી રહ્યા છે. બેન્કિંગક્ષેત્રની સેવામાં આધુનિકરણ અને ટેકનોલોજીકલ પરીવર્તનોએ મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવેલ છે. તેમજ આજે બેન્કિંગ વિશ્વમાં થઈ રહેલા નવા-નવા આવિષ્કારો પણ મહત્વની ભૂમિકા ભજવી રહ્યા છે. આ નવા આવિષ્કારોના પરિણામે બેન્કિંગક્ષેત્રે મોબાઈલ બેન્કીંગ, ડેબીટ કાર્ડ, મર્યન્ટ બેન્કિંગ, રીટેલ બેન્કિંગ, એ.ટી.એમ., ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ, વગેરે જેવી નવી સેવાઓનું આગમન થયું છે.

આમ, વૈશ્વિકરણના સમયમાં બેન્કિંગ સેવાના સંદર્ભે રાષ્ટ્રીયકૃત અને ખાનગીક્ષેત્રની કામગીરી ઉત્કૃષ્ટ રહેવા પામી છે. અને બેન્કિંગની સેવા ધરાવતા લોકોનો સંખ્યામાં દિન- પ્રતિદિન વધારો થઈ રહ્યો છે. ત્યારે ભવિષ્યમાં સંપૂર્ણ આધુનિકરણ થતા બેન્કિંગ સેવામાં હજુપણ નવા સુધારા આવશે જેને લીધે આંતરમાળખાકીય સ્તર અને વિકાસને વધુ મજબુતાઈ મળશે.

#### સંદર્ભસચિ

૧. પાંડે, ભાનુ. "વિશ્વની ટોપ ૫૦૦ બેન્કોમા ૨૦ ભારતીય બેન્કોન સ્થાન" સમાચાર પત્ર, ઈકોનોમિક ટાઈમ, તા ૨૭-૧૦-૨૦૦૯
૨. માથુર, કે.બી.એલ. (૨૦૧૦) "અભેદ ભારતીય બેન્કિંગક્ષેત્રની ટકી રહેવાની ક્ષમતાઓ" મેગેઝીન-યોજના ફેબ્રુઆરી. પાના નં ૨ થી ૪.
૩. en.wikipedia.org/wiki/bank
૪. www.icicibank.com/personal banking/online service.html
૫. www.nsgb.com.eg/RETAIL/pages/default.aspx
૬. Finance.indiamart.com/invesment\_in\_india/financial\_banking\_sector.html
૭. www.ratekhoj.com/bank-branches/bank-locs-results.php? bankname=Bank of Baroda & cityname=Rajkot