International Journal of Education, Modern Management, Applied Science & Social Science (IJEMMASSS)
An International Quarterly bi-lingual Multidisciplinary Double Blind Open Access Peer Reviewed Refereed Journal
ISSN:2581-9925, Impact Factor (Cosmos: 7.555 & I2OR: 5.105), Volume 08, No. 03(I), July-September, 2026, pp. 252-256

सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषणात्मक अध्ययन

डॉ. प्रतिमा बनर्जी[1] | किरन सिंह[2]

[1]प्राध्यापक वाणिज्य विभाग, प्रधानमंत्री कॉलेज ऑफ एक्सीलेंस शासकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, सतना (म.प्र.)।
[2]शोधार्थी वाणिज्य, प्रधानमंत्री कॉलेज ऑफ एक्सीलेंस शासकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, सतना (म.प्र.)।

*Corresponding Author: ks1104422@gmail.com

Citation: बनर्जी, प्रतिमा एवं सिंह, किरन (2026). सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषणात्मक अध्ययन. International Journal of Education, Modern Management, Applied Science & Social Science, 08(03(I)), 252–256. https://doi.org/10.62823/IJEMMASSS/8.3(I).9513

सार

प्रस्तुत शोध में सतना जिले में कार्यरत सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदत्त बैंकिंग सेवाओं तथा उनके वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषणात्मक अध्ययन किया गया है। बैंकिंग क्षेत्र किसी भी अर्थव्यवस्था की आधारभूत संरचना का प्रमुख अंग है, जो पूंजी निर्माण, निवेश प्रवाह एवं वित्तीय समावेशन को सुदृढ़ करता है। इस अध्ययन में बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टि, ऋण वितरण, जमा प्रवृत्ति तथा लाभप्रदता जैसे प्रमुख संकेतकों का विश्लेषणात्मक मूल्यांकन किया गया है। अध्ययन हेतु प्राथमिक एवं द्वितीयक दोनों प्रकार के आंकड़ों का उपयोग किया गया, जिससे निष्कर्षों की प्रामाणिकता सुनिश्चित हो सके। अध्ययन के परिणामों से यह स्पष्ट होता है कि निजी क्षेत्र के बैंक तकनीकी नवाचार, त्वरित सेवा वितरण एवं ग्राहक–केंद्रित दृष्टिकोण के कारण अधिक प्रभावी सिद्ध हो रहे हैं, जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक ग्रामीण एवं अर्द्ध–शहरी क्षेत्रों में व्यापक पहुँच एवं विश्वास के आधार पर महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। वित्तीय प्रदर्शन के संदर्भ में निजी बैंक अपेक्षाकृत अधिक लाभप्रदता प्रदर्शित करते हैं, जबकि सार्वजनिक बैंकों में गैर–निष्पादित परिसंपत्तियों (NPA) का स्तर अधिक पाया गया है। अतः यह अध्ययन बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता एवं वित्तीय प्रदर्शन के मध्य अंतर्संबंध को स्पष्ट करते हुए बैंक प्रबंधन एवं नीति–निर्माताओं के लिए उपयोगी दिशा–निर्देश प्रदान करता है।

शब्दकोशः *बैंकिंग सेवाएं, वित्तीय प्रदर्शन, सार्वजनिक बैंक, निजी बैंक, ग्राहक संतुष्टि, सतना जिला।*

प्रस्तावना

भारतीय अर्थव्यवस्था के समग्र विकास में बैंकिंग क्षेत्र की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण एवं आधारभूत रही है। बैंकिंग प्रणाली न केवल समाज की बचत को संगठित एवं सुरक्षित करने का कार्य करती है, बल्कि उसे उत्पादक निवेश में परिवर्तित कर आर्थिक विकास की गति को तीव्र बनाती है। किसी भी राष्ट्र की आर्थिक प्रगति उसके वित्तीय तंत्र की सुदृढ़ता पर निर्भर करती है, जिसमें बैंकिंग प्रणाली एक केंद्रीय भूमिका निभाती है। यह पूंजी निर्माण, निवेश प्रोत्साहन, रोजगार सृजन तथा आय के वितरण में संतुलन स्थापित करने में सहायक होती है। उदारीकरण, निजीकरण एवं वैश्वीकरण की नीतियों के लागू होने के पश्चात भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में व्यापक एवं संरचनात्मक परिवर्तन देखने को मिले हैं। वर्ष 1991 के आर्थिक सुधारों के पश्चात बैंकिंग प्रणाली में प्रतिस्पर्धा का स्तर बढ़ा, निजी क्षेत्र के बैंकों का तीव्र विस्तार हुआ तथा विदेशी बैंकों की उपस्थिति भी सुदृढ़ हुई। इसके परिणामस्वरूप बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार, नवाचारों का समावेश तथा ग्राहक–केंद्रित

* *Copyright © 2026 by Author's and Licensed by Inspira. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work properly cited.*

दृष्टिकोण का विकास हुआ। वर्तमान समय में डिजिटल बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग एवं कोर बैंकिंग प्रणाली ने बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुलभ, त्वरित एवं पारदर्शी बना दिया है।

मध्यप्रदेश का सतना जिला एक महत्वपूर्ण एवं उभरता हुआ आर्थिक क्षेत्र है, जो औद्योगिक, व्यापारिक एवं कृषि गतिविधियों का केंद्र रहा है। इस जिले में सीमेंट उद्योग, खनिज संसाधन, लघु एवं मध्यम उद्योग तथा कृषि आधारित अर्थव्यवस्था का समन्वित स्वरूप विद्यमान है। ऐसी स्थिति में बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता एवं उनकी गुणवत्ता क्षेत्रीय आर्थिक विकास को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करती है। बैंकिंग प्रणाली न केवल स्थानीय उद्योगों एवं व्यापार को वित्तीय सहायता प्रदान करती है, बल्कि ग्रामीण क्षेत्रों में किसानों, छोटे व्यापारियों एवं स्वरोजगार से जुड़े व्यक्तियों को भी आर्थिक रूप से सशक्त बनाती है।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक ऐतिहासिक रूप से वित्तीय समावेशन एवं सामाजिक दायित्वों के निर्वहन में अग्रणी रहे हैं। इन बैंकों का विस्तृत शाखा नेटवर्क ग्रामीण एवं अर्द्ध–शहरी क्षेत्रों तक फैला हुआ है, जिससे समाज के कमजोर वर्गों को बैंकिंग सुविधाओं का लाभ प्राप्त होता है। प्रधानमंत्री जन–धन योजना, मुद्रा योजना एवं विभिन्न सरकारी योजनाओं के सफल क्रियान्वयन में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। इसके विपरीत निजी क्षेत्र के बैंक तकनीकी नवाचार, त्वरित सेवा वितरण, ग्राहक–केंद्रित नीतियों एवं दक्ष प्रबंधन के माध्यम से बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त कर रहे हैं। वर्तमान समय में बैंकिंग सेवाओं का स्वरूप केवल पारंपरिक जमा एवं ऋण सेवाओं तक सीमित नहीं रह गया है, बल्कि यह डिजिटल एवं वित्तीय नवाचारों के माध्यम से व्यापक रूप धारण कर चुका है। ग्राहक संतुष्टि, सेवा गुणवत्ता, पारदर्शिता, त्वरित सेवा वितरण एवं सुरक्षा जैसे तत्व बैंकिंग सेवाओं के महत्वपूर्ण निर्धारक बन गए हैं। इस संदर्भ में यह आवश्यक हो जाता है कि बैंकिंग सेवाओं के इन विभिन्न आयामों का समग्र विश्लेषण किया जाए, जिससे उनकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया जा सके।

वित्तीय प्रदर्शन किसी भी बैंक की कार्यक्षमता एवं स्थायित्व का महत्वपूर्ण संकेतक होता है। लाभप्रदता, परिसंपत्ति गुणवत्ता, गैर–निष्पादित परिसंपत्तियाँ (NPA), आय–व्यय संरचना एवं संसाधनों के उपयोग की दक्षता जैसे तत्व बैंकिंग संस्थाओं की वित्तीय स्थिति को निर्धारित करते हैं। वर्तमान अध्ययन में इन सभी आयामों का समग्र विश्लेषण किया गया है, जिससे यह समझा जा सके कि बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता एवं वित्तीय प्रदर्शन के मध्य किस प्रकार का संबंध विद्यमान है। सतना जिले के संदर्भ में यह अध्ययन विशेष रूप से महत्वपूर्ण हो जाता है, क्योंकि यह क्षेत्र आर्थिक रूप से विकसित होने की दिशा में अग्रसर है तथा यहाँ बैंकिंग सेवाओं की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। क्षेत्रीय स्तर पर इस प्रकार के अध्ययन से न केवल बैंकिंग सेवाओं की वास्तविक स्थिति का आकलन किया जा सकता है, बल्कि इससे यह भी ज्ञात किया जा सकता है कि किस प्रकार बैंकिंग संस्थाएँ स्थानीय आर्थिक विकास में योगदान दे रही हैं।

अतः प्रस्तुत अध्ययन का उद्देश्य सतना जिले में कार्यरत सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदत्त बैंकिंग सेवाओं एवं उनके वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषण करना है। यह अध्ययन न केवल बैंकिंग क्षेत्र के वर्तमान स्वरूप को स्पष्ट करता है, बल्कि भविष्य में बैंकिंग सेवाओं के सुधार एवं वित्तीय सुदृढ़ता के लिए आवश्यक नीतिगत सुझाव भी प्रदान करता है। इस प्रकार यह शोध बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन के मध्य अंतर्संबंध को समझने का एक संगठित प्रयास है, जो शोधार्थियों, बैंक प्रबंधकों, नीति–निर्माताओं एवं आर्थिक विश्लेषकों के लिए समान रूप से उपयोगी सिद्ध हो सकता है।

शोध उद्देश्य

शोध अध्ययन के माध्यम से यह समझने का प्रयास किया गया है कि सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंक किस प्रकार अपनी सेवाओं के माध्यम से ग्राहकों को प्रभावित करते हैं तथा उनका वित्तीय प्रदर्शन किस स्तर पर है। इस प्रकार प्रस्तुत शोध अध्ययन के उद्देश्यों को निम्नानुसार प्रस्तुत किया गया है, जो इस प्रकार है –

- सार्वजनिक एवं निजी बैंकों की बैंकिंग सेवाओं का विश्लेषण करना।
- बैंकों के वित्तीय प्रदर्शन का मूल्यांकन करना।
- बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन के मध्य संबंध का अध्ययन करना।

उपरोक्त उद्देश्यों को दृष्टिगत रखते हुए शोध पत्र को वास्तविक मानकों के अनुरूप पूर्ण करने का सार्थक प्रयास किया गया है।

शोध विधि

वर्तमान अध्ययन में प्राथमिक एवं द्वितीयक दोनों प्रकार के आंकड़ों का समन्वित उपयोग किया गया है, जिससे अनुसंधान की विश्वसनीयता एवं वैधता सुनिश्चित की जा सके। प्राथमिक आंकड़ों का संकलन सतना जिले के चयनित 300 उत्तरदाताओं से संरचित प्रश्नावली के माध्यम से किया गया, जिनका चयन दैव निदर्शन पद्धति (Random Sampling Method) के आधार पर किया गया, ताकि नमूने की प्रतिनिधिकता बनी रहे। द्वितीयक आंकड़े भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) की वार्षिक रिपोर्टों, विभिन्न बैंकों के वार्षिक प्रतिवेदनों, सरकारी प्रकाशनों, शोध पत्रों एवं प्रामाणिक पत्र–पत्रिकाओं से संकलित किए गए हैं, जिससे अध्ययन को सैद्धांतिक आधार प्राप्त हुआ है। संकलित आंकड़ों के विश्लेषण हेतु सांख्यिकीय तकनीकों जैसे प्रतिशत, औसत एवं तुलनात्मक विश्लेषण का उपयोग किया गया है, जिसके माध्यम से बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन के मध्य अंतर्संबंध का तार्किक एवं वैज्ञानिक परीक्षण संभव हो सका है।

विश्लेषण

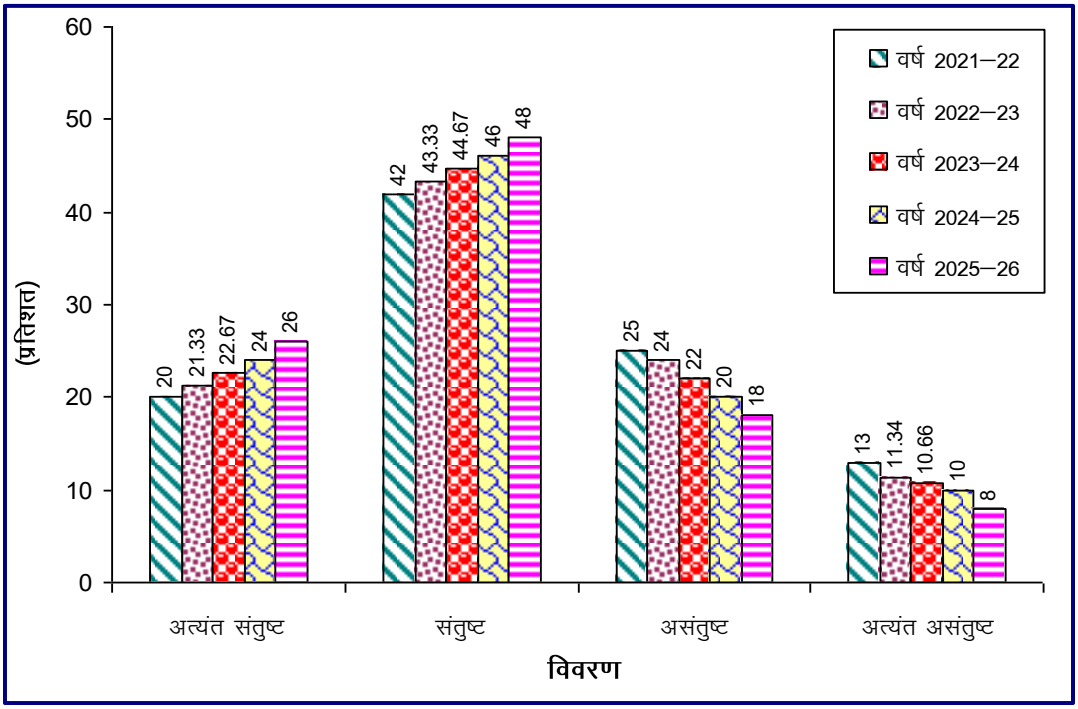
वर्तमान अध्ययन के अंतर्गत सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं एवं वित्तीय प्रदर्शन का विश्लेषण प्राथमिक आंकड़ों के आधार पर किया गया है। बैंकिंग क्षेत्र में सेवा गुणवत्ता, ग्राहक संतुष्टि तथा वित्तीय दक्षता जैसे आयामों का परस्पर संबंध अत्यंत महत्वपूर्ण माना जाता है। इस संदर्भ में अध्ययन का उद्देश्य यह ज्ञात करना है कि बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता ग्राहकों की संतुष्टि को किस प्रकार प्रभावित करती है तथा यह वित्तीय प्रदर्शन से किस प्रकार संबद्ध है। क्षेत्रीय स्तर पर बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का मूल्यांकन करना आवश्यक है, क्योंकि यही कारक बैंकिंग संस्थाओं की कार्यप्रणाली एवं प्रतिस्पर्धात्मक स्थिति को निर्धारित करता है। अतः प्रस्तुत सारणी के माध्यम से उत्तरदाताओं के संतुष्टि स्तर का विश्लेषण किया गया है, जो इस प्रकार है –

सारणी 1: सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं से ग्राहकों के संतुष्टि स्तर का विवरण

(वर्ष 2021–2022 से 2025–2026 तक)

क्र.	विवरण	वर्ष 2021–22		वर्ष 2022–23		वर्ष 2023–24		वर्ष 2024–25		वर्ष 2025–26	
		संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1	अत्यंत संतुष्ट	60	20.00	64	21.33	68	22.67	72	24.00	78	26.00
2	संतुष्ट	126	42.00	130	43.33	134	44.67	138	46.00	144	48.00
3	असंतुष्ट	75	25.00	72	24.00	66	22.00	60	20.00	54	18.00
4	अत्यंत असंतुष्ट	39	13.00	34	11.34	32	10.66	30	10.00	24	8.00
कुल योग		300	100.00	300	100.00	300	100.00	300	100.00	300	100.00

स्रोत– प्राथमिक सर्वेक्षण के आधार पर संकलित।



आरेख 1: सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं से ग्राहकों के संतुष्टि स्तर का विवरण (वर्ष 2021–2022 से 2025–2026 तक)

उपरोक्त सारणी एवं आरेख से स्पष्ट होता है कि अध्ययन अवधि 2021–22 से 2025–26 के दौरान सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों के संतुष्टि स्तर में क्रमिक सुधार की प्रवृत्ति परिलक्षित होती है। वर्ष 2021–22 में कुल 300 उत्तरदाताओं में से 60 (20.00 प्रतिशत) अत्यंत संतुष्ट तथा 126 (42.00 प्रतिशत) संतुष्ट थे, अर्थात कुल 62.00 प्रतिशत उत्तरदाता बैंकिंग सेवाओं के प्रति सकारात्मक अभिमत रखते थे। वर्ष 2022–23 में यह अनुपात बढ़कर 64.66 प्रतिशत तथा वर्ष 2023–24 में 67.34 प्रतिशत हो गया। वर्ष 2024–25 में 72 (24.00 प्रतिशत) उत्तरदाता अत्यंत संतुष्ट तथा 138 (46.00 प्रतिशत) संतुष्ट पाए गए, जिससे सकारात्मक संतुष्टि का स्तर 70.00 प्रतिशत रहा। वर्ष 2025–26 में अत्यंत संतुष्ट ग्राहकों की संख्या बढ़कर 78 (26.00 प्रतिशत) तथा संतुष्ट ग्राहकों की संख्या 144 (48.00 प्रतिशत) हो गई। इस प्रकार इस वर्ष कुल 74.00 प्रतिशत उत्तरदाता बैंकिंग सेवाओं से संतुष्ट पाए गए। इसके विपरीत असंतुष्ट एवं अत्यंत असंतुष्ट ग्राहकों की संयुक्त हिस्सेदारी 2021–22 में 38.00 प्रतिशत थी, जो घटकर 2025–26 में 26.00 प्रतिशत रह गई। यह परिवर्तन बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता, डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं, लेन–देन की सुगमता, सेवा–प्रदाय की गति तथा ग्राहक सुविधा में संभावित सुधार की ओर संकेत करता है। तथापि, असंतुष्ट ग्राहकों की विद्यमान हिस्सेदारी यह दर्शाती है कि बैंकिंग संस्थाओं को ग्राहक शिकायत निवारण, तकनीकी समस्याओं, सेवा की समयबद्धता तथा व्यक्तिगत ग्राहक सहायता जैसे पक्षों पर निरंतर ध्यान देने की आवश्यकता है। समग्रतः पाँच वर्षीय प्रवृत्ति से यह निष्कर्ष प्राप्त होता है कि अध्ययन क्षेत्र में बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की संतुष्टि में सकारात्मक एवं क्रमिक सुधार हुआ है।

निष्कर्ष

निष्कर्ष रूप में कहा जा सकता है कि सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता एवं ग्राहकों के संतुष्टि स्तर के मध्य निकट संबंध विद्यमान है। अध्ययन के अंतर्गत प्राप्त प्राथमिक समंकों के विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि बैंकिंग संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं के प्रति अधिकांश ग्राहक सकारात्मक अभिमत

रखते हैं। पाँच वर्षीय अध्ययन अवधि में अत्यंत संतुष्ट एवं संतुष्ट ग्राहकों की संख्या में क्रमिक वृद्धि तथा असंतुष्ट एवं अत्यंत असंतुष्ट ग्राहकों की संख्या में कमी परिलक्षित हुई है। यह प्रवृत्ति बैंकिंग सेवाओं में हो रहे गुणात्मक एवं तकनीकी परिवर्तनों तथा ग्राहक–केंद्रित सेवा प्रणाली के विस्तार की ओर संकेत करती है। अध्ययन से यह भी स्पष्ट होता है कि डिजिटल बैंकिंग, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग तथा त्वरित लेन–देन जैसी आधुनिक सुविधाओं ने ग्राहकों के लिए बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुगम एवं समयबद्ध बनाने में योगदान दिया है। इसके साथ ही बैंक कर्मचारियों का व्यवहार, सेवा प्रदान करने की गति, सूचना की उपलब्धता तथा शिकायत निवारण व्यवस्था भी ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण कारक के रूप में उभरते हैं। तथापि, सभी ग्राहक बैंकिंग सेवाओं से पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं। असंतुष्ट ग्राहकों की विद्यमान संख्या यह संकेत करती है कि तकनीकी व्यवधान, सेवा में विलंब, बैंकिंग प्रक्रियाओं की जटिलता तथा शिकायतों के समाधान में अपेक्षित समय जैसे पक्षों में अभी सुधार की पर्याप्त संभावनाएँ विद्यमान हैं। अतः कहा जा सकता है कि सतना जिले में बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों का संतुष्टि स्तर सामान्यतः सकारात्मक है तथा अध्ययन अवधि में इसमें सुधार की प्रवृत्ति दृष्टिगोचर होती है। भविष्य में बैंकिंग संस्थाओं द्वारा ग्राहक–केंद्रित दृष्टिकोण, तकनीकी दक्षता, पारदर्शिता एवं प्रभावी शिकायत निवारण व्यवस्था को सुदृढ़ किया जाना ग्राहक संतुष्टि के स्तर को और अधिक उन्नत करने में सहायक सिद्ध हो सकता है।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. मिश्रा, एस.के., भारतीय बैंकिंग प्रणाली, विकास पब्लिशिंग हाउस, नई दिल्ली, 2020
2. खान, एम.वाई., वित्तीय सेवाएँ, मैकग्रा हिल एजुकेशन, नई दिल्ली, 2019
3. शर्मा, आर.के., बैंकिंग प्रदर्शन विश्लेषण, आरबीएसए पब्लिशर्स, जयपुर, 2021
4. गुप्ता, पी., भारत में बैंकिंग सुधार, अटलांटिक पब्लिशर्स, दिल्ली, 2018
5. भारतीय रिजर्व बैंक, वार्षिक प्रतिवेदन 2024–25, आरबीआई प्रकाशन, मुंबई, 2025
6. भारतीय रिजर्व बैंक, आरबीआई बुलेटिन, आरबीआई प्रकाशन, मुंबई, 2024
7. भारत सरकार, आर्थिक सर्वेक्षण 2021–22, वित्त मंत्रालय प्रकाशन, नई दिल्ली, 2022

❑❑❑