

वित्त का अपन महत्वपूर्ण स्थान है।

विनोद कुमार मीणा*
डॉ. अनुराग शर्मा**

वित्त का अपन महत्वपूर्ण स्थान है।

किसी भी अर्थव्यवस्था के आर्थिक विकास को गति प्रदान करने में वित्त का अपना महत्वपूर्ण स्थान है। वित्त की इस उपलब्धता को बनाये रखने में बैंकिंग संस्थाओं की विशेष भूमिका होती है, क्योंकि बैंकिंग संस्थाएँ ही अर्थव्यवस्था के कृषि, उद्योग, व्यापार तथा सेवा सभी क्षेत्रों के लिए आवश्यक पूंजी उपलब्ध कराती है। पंजाब नेशनल बैंक देश का एक राष्ट्रीयकृत बैंक है। उदारीकरण की प्रक्रिया के प्रारम्भ होने के फलस्वरूप पंजाब नेशनल बैंक की अन्य राष्ट्रीयकृत बैंकों से गहन प्रतिस्पर्धा हो गयी है। इसके लिए बैंक ने अपनी मानव संसाधन प्रबन्धन प्रणाली में उदारीकरण की प्रक्रिया के बाद से परिवर्तन किया है। बैंक ने शाखा विस्तार तथा भर्ती प्रणाली में परिवर्तन करके उदारीकरण की प्रक्रिया का सामना करने के लिए अनेक उपाय किये हैं।

वित्त का अपन महत्वपूर्ण स्थान है।

बैंकिंग संगठन में बैंकिंग कार्यों के संचालन के लिए पर्याप्त मानव संसाधन की आवश्यकता होती है, जिसकी व्यवस्था मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग द्वारा की जाती है। मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग बैंक के सम्पूर्ण क्रिया-कलाप को अपने पर्यवेक्षण में, बैंक के उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु सम्पन्न कराते हैं। मानव संसाधन के प्रयासों के बिना बैंक में कोई भी कार्य सम्पन्न नहीं होते हैं। बैंक के मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग द्वारा बैंक के लिए अनेक प्रकार के महत्वपूर्ण कार्यों को सम्पादित किया जाता है जो निम्न प्रकार है—

वित्त का अपन महत्वपूर्ण स्थान है।

इस प्रक्रिया के अन्तर्गत बैंक में मानव संसाधन का प्रबन्धन किया जाता है। मानव संसाधन प्रबन्धन चयन, नियुक्ति प्रक्रिया से प्रारम्भ होकर, तैनाती निपुणता वृद्धि, क्षतिपूर्ति, कार्य निष्पादन, रिव्यू, स्व मूल्यांकन, प्रोन्नति, कल्याण गतिविधियों, स्वैच्छिक व अनिवार्य सेवानिवृत्ति, सेवानिवृत्ति पेंशन आदि पर समाप्त होती है।

कार्य विश्लेषण—कार्य विश्लेषण के अन्तर्गत किसी विशेष पद या कार्य से सम्बन्धित जानकारी या सूचनाएँ बैंक द्वारा एकत्र की जाती है, कर्मचारियों की भर्ती अनेक स्तरों पर की जाती है जैसे अधिकारी वर्ग, लिपिक वर्ग, अधीनस्थ वर्ग आदि पंजाब नेशनल बैंक द्वारा इन पदों के सम्बन्ध में आवश्यक दायित्व, कार्य स्तर, अधिकार, कर्तव्य के विषय में जानकारी एकत्र की जाती है, जिसमें कार्य की विशेषताओं को प्रदर्शित करने का कार्य किया जाता है तथा साथ ही कार्य से जुड़े कर्तव्य, उत्तरदायित्व, उपकरण, सामग्री तथा कार्यशील दशाओं के बारे में बैंक कर्मचारियों को अवगत कराया जाता है।

* शोधार्थी, व्यावसायिक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

** सह-आचार्य, व्यावसायिक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

ekuo l d k/ku fu; kst u

इसके अन्तर्गत बैंक की वर्तमान एवं भविष्य की जनशक्ति नियोजन की आवश्यकता का निर्धारण किया जाता है। मांग एवं संतुलन बनाये रखने के लिए उचित योजना को तैयार किया जाता है। सेवा निवृत्ति, स्थानान्तरण, पदोन्नति, छुट्टी या किसी भी अन्य कारणों से वर्तमान एवं भविष्य में उत्पन्न होने वाले रिक्त पदों का विश्लेषण, जनशक्ति नियोजन के अन्तर्गत किया जाता है। प्रबन्ध यह भी ध्यान देता है कि विभिन्न विभागों के विस्तार एवं कटौती की क्या सम्भावनाएँ हैं। बैंक द्वारा किये जाने वाले व्यवसाय और कार्य कलापों के अनुरूप दक्ष, कुशल व अकुशल मानव संसाधन की आवश्यकता तथा उसे उपलब्ध कराने की योजना को तैयार करने की सम्पूर्ण जिम्मेदारी मानव संसाधन प्रबन्धन की होती है।

iatkc uskuy cfd eaekuo l d k/ku fodkl , oa i:cl/ku ds mís ;

पंजाब नेशनल बैंक में मानव संसाधन प्रबन्धन का मुख्य उद्देश्य अच्छे कर्मचारियों का बैंकिंग सेवा में प्रवेश द्वारा उनका सर्वांगीण विकास करना तथा क्षेत्र के लोगों को अच्छी बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराना है। इसके अतिरिक्त पंजाब नेशनल बैंक में मानव संसाधन का प्रबन्धन निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए किया जाता है—

- बैंक को अपने उद्देश्य / लक्ष्य हेतु सहायता करना।
- मानव संसाधन का उपयुक्त उपयोग एवं अधिकतम विकास सुनिश्चित करना।
- व्यक्ति विशेष की आवश्यकता एवं जरूरतों को चिन्हित कर उसे पूरा करना।
- कर्मचारियों के बीच ऊँचा मनोबल बनाये रखना।
- संगठन को प्रशिक्षित एवं अभिप्रेरित जनशक्ति उपलब्ध कराना।
- संगठन को मानव संसाधन की सम्पूर्ण कार्य सन्तुष्टि प्राप्त करने हेतु उत्प्रेरित करना।
- कार्य संस्कृति को बेहतर बनाये रखना एवं उसका सतत् विकास करते रहना।
- समाज के प्रति आवश्यकता अनुसार दैनिक एवं सामाजिक रूप से जिम्मेदार बनना।
- मानव संसाधन के बहुआयामी दृष्टिकोण को ध्यान में रखकर सर्वांगीण व्यक्तित्व का विकास करना।
- कर्मचारियों के वर्तमान कार्य को बेहतर निष्पादन हेतु उसकी क्षमता को बढ़ाना।
- गुणवत्ता वृत्त का गठन एवं उसका अनुक्षण करना।
- कर्मचारियों में टीम भावना एवं तालमेल बनाये रखना।
- जनशक्ति को निर्णय लेने, बेहतर कार्य संस्कृति एवं कार्यशैली हेतु सुझाव के लिए समय-समय पर उसके साथ विचार विमर्श करना।

उपरोक्त उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक के मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग द्वारा निम्नलिखित कार्य किये जाते हैं—

- मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग द्वारा बैंक की शाखाओं में रिक्त पदों की संख्या का पता लगाने की प्रक्रिया के अन्तर्गत बैंक के प्रधान कार्यालय को जोनल कार्यालय द्वारा, जोनल कार्यालय को मण्डलीय कार्यालय द्वारा, मण्डलीय कार्यालय को बैंक की शाखाओं के माध्यम से रिक्त पदों की जानकारी प्राप्त होती है। रिक्त पदों की संख्या के वास्तविक आँकड़े बैंक के प्रधान कार्यालय के पास उपलब्ध हो जाने के पश्चात् बैंक द्वारा भर्ती कार्यक्रम चलाये जाते हैं।
- कर्मचारियों को वित्तीय प्रोत्साहन प्रदान करके अभिप्रेरित कर पदोन्नति के अवसर प्रदान किये जाते हैं। प्रोत्साहन के अन्तर्गत जल-पान के लिए शुल्क, पेट्रोल के लिए शुल्क, बैंक द्वारा कम ब्याज दरों पर कर्मचारियों को ऋण उपलब्ध कराये जाते हैं। कर्मचारियों को किराये पर गृह बैंक द्वारा उपलब्ध कराया जाता है तथा फर्नीचर की सुविधा दी जाती है। बैंक द्वारा अधिकारी वर्ग को प्रत्येक दो वर्ष में तथा कर्मचारी वर्ग के लिए प्रत्येक दो वर्ष में अथवा चार वर्ष में 15 दिनों अथवा 30 दिनों का अवकाश भ्रमण

करने के लिए बैंक द्वारा प्रदान किया जाता है तथा 15 दिनों अथवा 30 दिनों के अवकाश में भ्रमण का खर्च बैंक द्वारा लीव ट्रेवल कन्सेशन के अन्तर्गत भ्रमण के दौरान आने-जाने में दिया जाता है यदि कर्मचारी बैंक द्वारा इस भ्रमण अवकाश का प्रयोग नहीं करता है तो उस स्थिति में 15 दिनों अथवा 30 दिनों के यात्रा अवकाश की कुल धनराशि का 75 प्रतिशत रेलवे किराये के अनुरूप कर्मचारी को भुगतान कर दिया जाता है।

- मानव संसाधन का उपयुक्त उपयोग एवं अधिकतम विकास सुनिश्चित करने के लिए बैंक के मानव संसाधन विभाग द्वारा कर्मचारी कल्याण से सम्बन्धित योजनाएँ बनाई जाती हैं। यह कार्य योजनाएँ बैंक के उच्च अधिकारियों की एक विशेष बैठक में बनाई जाती हैं। यह बैठक बैंक के केन्द्रीय कार्यालय में बैंक के प्रबन्ध निर्देशक, महाप्रबन्धक, वरिष्ठ प्रबन्धक मानव संसाधन विभाग तथा मानव संसाधन विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों एवं कर्मचारियों की उपस्थिति में राज्य और केन्द्र सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशन के अनुसार कर्मचारी कल्याण गतिविधियों तथा उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए आवश्यक योजनाएँ बनाई जाती हैं।
- बैंक द्वारा व्यक्ति विशेष की आवश्यकता एवं जरूरतों को चिन्हित कर उसे पूरा किया जाता है। पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों को एक वर्ष में तीन बार यात्रा अवकाश दिया जाता है इसके अतिरिक्त कर्मचारियों को एक वर्ष में 12 आकस्मिक अवकाश प्रति कर्मचारी प्रदान किये जाते हैं। इसी प्रकार अन्य अवकाश भी शाखा प्रबन्धन द्वारा तथा मण्डलीय कार्यालयों द्वारा स्वीकृत किये जाते हैं।
- भ्रष्टाचार को खत्म करने के कार्यक्रम के अन्तर्गत बैंक कर्मचारियों को प्रतिवर्ष एक निश्चित माह में भ्रष्टाचार के विरुद्ध लड़ने के लिए भ्रष्टाचार निवारण सप्ताह मनाया जाता है जिसमें बैंक में एक शपथ कार्यक्रम का आयोजन किया जाता है, इस कार्यक्रम के अन्तर्गत प्रधान कार्यालय द्वारा लिखित शपथ पत्र को अपनी भारत वर्ष की विभिन्न शाखाओं में भेज दिया जाता है। जोनल कार्यालय में जोनल प्रमुख द्वारा तथा मण्डलीय कार्यालय में मण्डल प्रमुख द्वारा, शाखाओं में शाखा प्रबन्धक द्वारा कर्मचारियों एवं अधिकारियों को भ्रष्टाचार के विरुद्ध लड़ने के लिए शपथ दिलायी जाती है।
- बैंक में कर्मचारी द्वारा किये गये अनुशासनहीन कार्यों के प्रति बैंक द्वारा उस कर्मचारी के विरुद्ध कार्यवाही की जाती है तथा उसके साथ ही कर्मचारी को अपने अनुशासनहीन कार्य को सुधारने का एक अवसर दिया जाता है, कर्मचारी संगठन के प्रमुख तथा मण्डल प्रमुख, जोनल प्रमुख, शाखा प्रबन्धक आदि के मध्य विभिन्न बैठकों के माध्यम से अनेक प्रकार के विकल्पों पर विचार किया जाता है कि अनुशासनहीन कार्य करने वाले कर्मचारी को किस प्रकार अभिप्रेरित कर उसके अनुशासनहीन कार्य में सुधार किया जा सकता है।

यद्यपि उपयुक्त सभी प्रकार के उद्देश्य पंजाब नेशनल बैंक के मानव संसाधन प्रबन्धन के अन्तर्गत आते हैं जिन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए मानव संसाधन प्रबन्धन विभाग द्वारा कर्मचारियों तथा अधिकारियों को विभिन्न विषयों का प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है तथा बैंक अपनी स्थापना से लेकर वर्तमान समय तक इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए प्रयत्नशील है, लेकिन फिर भी बैंक द्वारा इन उद्देश्यों को पूर्ण रूप से प्राप्त नहीं किया जा सका है अतः आज की बैंकिंग परिस्थिति के समय में उदारीकरण के उपरान्त बैंकिंग प्रतियोगिता प्रारम्भ होने के फलस्वरूप बैंक को अपने उद्देश्य कर्मचारियों का सर्वांगीण विकास कर ग्राहकों को अच्छी बैंकिंग सेवा प्रदान कर क्षेत्र का विकास करने के सिद्धान्त पर आधारित होना चाहिए, यह तभी सम्भव हो सकता है जब बैंक के पास कुशल मानव संसाधन तथा वर्तमान परिप्रेक्ष्य के अनुसार अच्छी कार्मिक प्रबन्धन नीति हो। बैंक को मानव संसाधनों की कुशलता पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

v/; ; u dh vko'; drk , oa egRo

भारत एक विकासशील देश है तथा इसकी अधिकांश जनसंख्या गांवों में निवास करती है तथा कृषि उनका मुख्य व्यवसाय है। देश की अर्थव्यवस्था कृषि पर आधारित है किन्तु उत्पादकता कम होने से ज्यादातर लोग निर्धन एवं बेरोजगार तथा लोगों का जीवन स्तर नीचा है। देश में आधारभूत सुविधाओं का अभाव है। देश में भूमि, जल एवं श्रम शक्ति पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध हैं किन्तु पूंजी की कमी के कारण देश में आज भी कृषि पिछड़ी हुई है देश में बैंकिंग व्यवस्था को अधिक विकसित करके ही इस समस्या का काफी हद तक निदान किया जा सकता है। राजस्थान की सीकर, चुरु, जयपुर तथा झुंझुनु भी इसका अपवाद नहीं है।

स्वतन्त्रता के पश्चात् देश में बैंकिंग व्यवस्था विशेषकर वाणिज्यिक व्यवस्था को सुदृढ़ करने के लिए अनेक प्रयास किये गये तथा 14 बड़े बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया किन्तु आज भी बैंक सुविधाएँ विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध नहीं हैं और आम कृषक इससे वंचित है। यद्यपि बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् न केवल बैंक शाखाओं का ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में विस्तार हुआ बल्कि कृषि साख में भी इनका सक्रिय योगदान बढ़ा है तथा उससे आम कृषक लाभान्वित हुआ है, फिर भी बैंक आज कृषि को समयानुसार एवं पर्याप्त मात्रा में वित्तीय साख उपलब्ध कराने में असफल रहे हैं।

राजस्थान राज्य में चुरु, जयपुर, झुंझुनु, सीकर महत्वपूर्ण जिले हैं। देश के विकसित जिलों की तुलना में इन जिलों के जनसंख्यानुसार बैंक शाखाएँ बहुत कम हैं। सम्पूर्ण राष्ट्र में पंजाब नेशनल बैंक के कुल शाखाएँ 6635 हैं। जबकि लिये गये प्रतिदर्श जिलों जयपुर में सबसे अधिक शाखाएँ 68 हैं, सीकर में 32 हैं, चुरु में 15 तथा झुंझुनु में मात्र 9 शाखाएँ हैं। ये शाखाएँ ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं। इनमें कार्यरत कर्मचारी पंजाब नेशनल बैंक के विभिन्न योजनाओं को साकार कर रहे हैं। किन्तु कार्यरत कर्मचारियों के जिम्मे ग्राहकों के सन्तुष्टि के साथ-साथ स्वयं को भी सन्तुष्ट रखना आवश्यक है। ऐसी दशा में ग्राहकों के साथ-साथ कर्मचारियों के असन्तुष्टि को दूर करने के लिए रिजर्व बैंक द्वारा **Ombudsman Scheme** निकाला गया है। इसी के तहत पंजाब नेशनल बैंक द्वारा पीएनबी समाधान पोर्टल को विकसित किया गया है जिससे बैंक के कर्मचारी अपनी परिवेदना प्रस्तुत कर सकते हैं। ग्राहकों के लिए अलग से परिवेदना निवारण तन्त्र को विकसित किया गया है। प्रस्तुत अध्याय में पंजाब नेशनल बैंक के परिवेदना निवारण प्रणाली का मूल्यांकन किया गया है।

'kk'k i fj .kke

- पंजाब नेशनल बैंक में सबसे अधिक युवा वर्ग के कर्मचारी कार्य कर रहे हैं जिनकी आयु 26 से 40 के मध्य हैं।
- युवा वर्ग होने के कारण दस वर्ष तक अनुभव रखने वाले कर्मचारियों की संख्या पंजाब नेशनल बैंक में सबसे अधिक है।
- पंजाब नेशनल बैंक में 30 वर्ष से अधिक अनुभव रखने वाले कर्मचारियों की संख्या कम है।
- पंजाब नेशनल बैंक में शहरी क्षेत्रों में सबसे अधिक ग्राहक संख्या है।
- पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों के बैंक ग्राहक से सम्बन्धित समस्याओं को हल करने में सार्थक अन्तर पाया गया है।
- पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों की बैंक सुविधाओं में सार्थक अन्तर पाया गया है।
- पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों के ग्राहकों की शिकायत से सम्बन्धित तथ्यों में सार्थक अन्तर पाया गया है।
- पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों के औपचारिक रूप से या अनौपचारिक रूप से कर्मचारियों द्वारा शिकायतों से सम्बन्धित तथ्यों में सार्थक अन्तर पाया गया है।
- पंजाब नेशनल बैंक के कर्मचारियों की शिकायतों का मूल्यांकन से सम्बन्धित तथ्यों में सार्थक अन्तर पाया गया है।

- चयनित जिले के पंजाब नेशनल बैंक के महिला एवं पुरुष ग्राहकों की परिवेदना निवारण प्रणाली के मध्य सार्थक अन्तर नहीं है।
- चयनित जिले के पंजाब नेशनल बैंक के ग्राहकों के आय तथा ग्राहक परिवेदना प्रणाली सार्थक अन्तर नहीं है।

। ढको

प्रस्तुत अध्ययन में सीमित चरों को लेकर अध्ययन किया गया है, इसी प्रकार का अध्ययन विस्तृत परिक्षेत्र तथा अधिक न्यादर्शों पर किया जा सकता है। भावी शोध कार्य हेतु निम्नलिखित सुझाव है—

- यह अध्ययन सम्पूर्ण राजस्थान में किया जा सकता है।
- यह अध्ययन दो बैंकों के मध्य तुलनात्मक अध्ययन किया जा सकता है।
- पंजाब नेशनल बैंक के विभिन्न राज्यों की बैंक शाखाओं को लेकर अध्ययन किया जा सकता है।
- पंजाब नेशनल बैंक में कार्यरत कर्मचारियों के और अधिक प्रतिदर्श को लेकर अध्ययन किया जा सकता है।

। ढको xdfk । ढको

- ❖ Arthur, Diane. Recruiting, Interviewing, Selecting & Orienting New Employees. (5th Ed.) New York: AMACOM, (2012).
- ❖ Collings, D. G., & Wood, G. (2009). Human resource management: A critical approach. In D. G. Collings & G. Wood (Eds.), Human resource management: A critical approach (pp. 1-16). London: Routledge.
- ❖ Human Resources, Training, and Labor Relations Managers and Specialists". U.S. Bureau of Labor Statistics. 2011. Retrieved 23 December 2011.
- ❖ Mark O'Sullivan, 2014, What Works at Work, The Starbank Press, Bath, page 3.
- ❖ Organization Science - INFORMS". pubsonline.informs.org. Retrieved 19 January, 2018.

