Inspira- Journal of Modern Management & Entrepreneurship (JMME)
ISSN : 2231–167X, Impact Factor: 5.647, Volume 10, No. 04, October, 2020, pp. 344-353

राजस्थान में क्षेत्रीय ग्रमीण बैंकों की समस्याओं के सन्दर्भ में परिचालन कुशलता, उत्पादकता, लाभदेयता एवं प्रभावोत्पादकता का मूल्यांकन

डॉ. मनीषा शर्मा*

iLrkouk

ग्रामीण बैंकिंग व्यवस्था सामाजिक रूपान्तरण का एक ऐसा प्रभावी माध्यम है, जो त्वरित आर्थिक विकास के साथ–साथ सामजिक लक्ष्योंकि प्राप्ति हेतु समुचित वातावरण के निर्माण में सहायक सिद्ध हुई है। बैंकिंग प्रणाली द्वारा कृषि उद्योग एवं व्यवसाय क्षेत्रों को वित्तीय स्नेहक प्रदान किया जाता है। ग्रामीण विकास को कारगर एवं बेहतर विधि से सुदृढ़ रूप से सुनिश्चित करने हेतु सरकार की रचनात्मक संलग्नकर्ता के फलस्वरूप स्थापित क्षेत्रीय बैंक एक ऐसे वित्तीय मूलभूत ढाँचे के रूप में सामने आये है, जो असमानता कम करने का मूल दृष्टिकोण लिए हुये है। वित्त प्रदान करने वाली इन क्षेत्रीण ग्रामीण बैंकों द्वारा दी गयी सहायता से क्षेत्रीय विकास की कार्यनीति जो प्रारम्भ में आर्थिक क्रियाकलापों को दिशा–निर्देश देने अथवा प्रभावित करने के रूप में थी अब पूर्णतया वित्त प्रधान कार्यनीति हो गई है जिसमें ग्रामीण क्षेत्र के विकास के लिए वित्तीय सहायता देने, तकनीकी आर्थिक सर्वेक्षण करने वरियोजनाओं को अभिनिर्धारित करने तथा उद्यमशीलता को बढावा देने पर विशेष ध्यान दिया गया है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक देश के सामाजिक वा आर्थिक विकास में अग्रणी भूमिका अदा करते हुये गरीबों के उत्थान हेतु ग्रामीण क्षेत्रों में संसाधन जुटाने के लिए सक्रिय रुप से जुड़े हुए है। लेकिन सामाजिक लक्ष्यों को बखूबी से प्राप्त करने वाले इन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में लाभ की स्थिती अच्छी नहीं रही है ऐसा कहा जाता है कि बैंकिंग संस्था के विकास की गति तथा परिचालनात्मक कार्यकुशलता का प्रमुख आधार उसकी लाभदायकता होती है। अतः क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की लाभदेयता विश्लेषण से पूर्व परिचालन कुशलता, अत्पादकता, लाभदेयता प्रबन्धकीय, प्रभावशीलता का अर्थ एवं आवश्यकता को ज्ञात किया जाना आवश्यक है।

ifjpkyu dq'kyrk dk vFk

परिचालन कुशलता से आशय ''बैंक की भावी सामूहिक योजना का विस्तृत प्रक्षेपण और उसका लक्ष्य निर्धारण, सामाजिक उत्तरदायित्वों के निर्वाह के लिए शाखा विस्तार तथा तकनीकि व्यक्तियों की भर्ती के लिए विस्तृत कार्यक्रम, लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए संगठनात्मक और परिचालनात्मक पुनः संरचना को सुविचारित दिशा–निर्देश और भावी जोखिमों और अनिश्चितताओं को ध्यान में रखते हुये बैंक का एक स्वीकार्य लाभ स्तर प्राप्त करना है।'' रोवर्ट के शब्दों में कुशलता का अर्थ –इन प्रयासों से है जो प्रभावी, कुशल तरीकों से लक्ष्य प्राप्ति हेतु किये जाते है। लक्ष्यों की प्राप्ति में प्राकृतिक, वित्तीय और मानवीय स्त्रोतों का समग्र का प्रयोग सम्मिलित होता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के सन्दर्भ में कुशलता क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के प्रबन्धन द्वारा प्राप्त परिणामों और गुणों की संकेतांक है। कुशलता यह दर्शाती है कि किस तरह प्रबन्धन लक्ष्यों को पूर्ण करता है। भूतकालीन तुलना में और अन्य बैंकों की तुलना में क्रियाविधि का आखिरकार निष्कर्ष कुशलता कहलाता है।

* जी.डी. मेमोरियल कॉलेज, जोधपुर, राजस्थान।

ifjpkyu dq'kyrk dks iHkkfor djus okys ifjpkyd rRo

- **dher ykxr vUrj izcU/ku**

कीमत लागत अन्तर प्रबन्धन के जरिये जुटाये गये और लगाये गये साधनों की दर के अनुसार वितरण से सम्बन्धित पूर्ण सूचना एकत्र करना अनिवार्य होता है ग्रामीण बैंकों के लाभ–हानि खाते से यह देखा गया है कि ''कीमत लागत अन्तर'' अर्थात अर्जित ब्याज और प्रदत्त ब्याज के बीच पाया जाने वाला अन्तर बैंक के कर्मचारियों, परिसदों, फर्नीचर आदि पर आने वाले बिना ब्याज के व्यय पर करना पड़ता है। ''कीमत–लागत अन्तर'' को दूर करने के लिये बैंक के प्रबन्धक वर्ग अपेक्षा कृत अधिक जमावृद्धि के अपने अभियान में कब ब्याज वाली जमा रकमों को जुटाने केलिये योजना बनाते हैं। बैंक जमा रकमों संयोजन के बारे में विशेष कुछ नहीं कर सकते क्योंकि यह अधिकांशतः ग्राहक की आदतों और तरजीहों अर्थ व्यवस्था के मद्रीकरण की मात्रा पूंजी निवेश के उपलब्ध विकल्पों जैसे घटकों पर निर्भर होता है जो बैंक के नियंत्रण से परे होते है।

- **xSj fuf/k dk;Z**

निधि सम्बन्धी मध्यस्थता अभी भी बैंकों का एक मात्र कार्य नहीं है लेकिन प्राथमिकता प्राप्त कार्य है। निधिकार्य में सामूहिक क्षेत्र और बैंकिंग के विकास, देश के कोने–कोने में भारी संख्या में शाखा विस्तार और लाखों लोगों द्वारा बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग किये जाने के कारण बैंकों की भूमिका, आकार तथा भिन्नता दोनों ही रुप में कई वर्षों से निरन्तर बढ़ती जा रही है। तथापि इस निष्कर्ष के बावजूद कि बैंक का ''कीमत–लागत अन्तर'' बैंक के बिना ब्याज खर्चों को पूरा करने में अपर्याप्त होता है और यह गैर–निधि कार्य से प्राप्त हुई वह आय है जो एक अच्छी लाभदायकता को सुनिश्चित करती है।

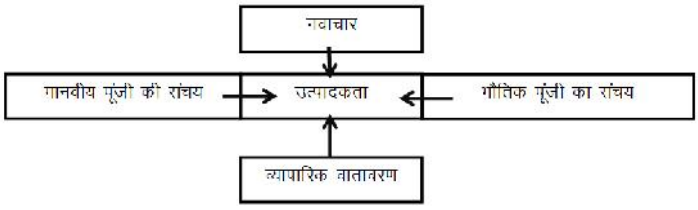
mRikndrk dk vFkZ

उत्पादकता एक अवधारणा है जो भिन्न–भिन्न तरीकों से समझी जाती है। राष्ट्रीय ट्रेड यूनियन काँग्रेस'' के अनुसार उत्पादकता एक प्रक्रिया का नाम है जो सभी के सुधार के लिये समूह कार्य पर जोर देने के साथ आगम के प्रभावी उपयोग, कुशल एवं प्रभावी आगम के माध्यम से सेवा तथा गुणवत्ता पूर्वा उपागम आपूर्ति एवं उत्पादन में निरन्तर सुधार की प्रक्रिया है। उत्पादकता मानवीय प्रगति में आस्था या विश्वास का नाम है।

उत्पादकता मस्तिष्क की एक अवस्था है जिसका ध्येय अनंत सुधार है तथा निरन्तर सुधार ही उत्पादकता का लक्ष्य है। उत्पादकता एक अनवरत प्रयत्न है जो मानवीय प्रसन्नता एवं कल्याण के लिये नये तरीके, नयी तकनीकों की मांग करता है या लागू करता है। उत्पादकता संगठनात्मक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिये कितने अच्छे स्त्रोतों को उपयोग में लिया जाता है की कार्यवाही है।

mRikndrk ds ekud] fu/kkZjd

राष्ट्रीय स्तर पर उत्पादकता चार बिन्दूओं के मेल के परिणाम को माना गया है।



- **ekuoh; iwath dk lap; &** मानवीय स्त्रोत उत्पादकता बढाने की कुंजी है सही अभिवृति विकसित करने के अतिरिक्त उनमें अवसर पाने के लिये ज्ञान व कौशल सम्मिलित है। साथ ही मूल्य वृद्धि की निरन्तरता एवं नवाचार के लिये भी सही कौशल है। जब कि बहुत सी मूलभूत कुशलता, कौशल तथा ज्ञान औपचारिक शिक्षा, प्रशिक्षण में प्राप्त किया जाता है। मानवीय स्त्रोतों को आशावादी करने के लिये गैर–औपचारिक पहुँच स्वीकार की जाती है। सामुहिक कार्य, नेतृत्व कौशल, सृजनात्मक और नवाचार कौशल को प्रबल बनाने हेतु मानवीय पूंजी का संचय आवश्यक है।

- **ukokpkj&** स्पर्धात्मकता में आगे बढ़ने के लिये यह महत्वपूर्ण है कि एक राष्ट्र नवाचारी हो। लगातार कुछ करने के नये तरीकों की खोज होनी चाहिये। आर्थिक वृद्धि के परिणाम के रूप में मूल्यों में वृद्धि तथा स्पर्धा लाभ के नये स्त्रोत खोजने है जो यह निश्चय करेंगें कि सभी के जीवन स्तर में सुधार हुआ हो। इसलिये नीति–निर्धारक सभी स्तरों पर और अर्थ के सभी वर्गों में एक प्रक्रिया उत्पादन और बाजार स्थिति के सुधार के बारे में सोचना होगा।
- **Hkkfrd iwath dk lap;&** सबसे स्पष्ट और सर्व स्वीकृत पहलू जो उत्पादकता को प्रभावित करता है वह पूंजी है। प्रायः इसकी उपेक्षा की गई है कि यह सहयोगी पहलू है। अर्थात् अन्य पहलुओं के मेल होने से इसकी कीमत में वृद्धि हुयी है। अतः तकनीकि में विनिवेश अकेला उत्पादकता लाभ की सुनिश्चितता नही बढ़ाता है। मशीन एवं यंत्रों की उपयोगिता स्पर्धा बढाने का एक मुख्य स्त्रोत है, यह केवल तभी उत्पन्न हो सकता है कि एक विशेष क्षेत्र में उत्पादन के लिये पर्याप्त मांग हो।

O;kolkf;d okrkoj.k

सूचनाओं का प्रसारण, नियमित एवं वैद्य ढाँचा, सहयोगी संस्थाओं का प्रभाव व्यावसायिक वातावरण में सम्मिलित है। किसी भी संस्था की कुशलाता के मापन के लिये संस्था को मिलने वाले व्यावसायिक भी संस्था की कुशलाता के मापन के लिये संस्था को मिलने वाले व्यावसायिक वातावरण का बड़ा महत्व है।

ykHkn;rk dk vFkZ

लाभ से तात्पर्य एक निश्चित समयावधि में कुल आगम और कुल लागतों के बीच का निरपेक्ष अन्तर है। यह अवधि सामान्य रूप से एक गणन वर्ष होती है। दूसरे शब्दों में लाभ किसी एक विशेष समय के दौरान (साधारणतया एक वर्ष) कुल लागत और कुल आय के मध्य एक अधिशेष है जब कि लाभदायकता वह अनुपात है जो कि लाभ को या तो कुल आगम या कुल जमाओं या कुल आदेय या कुल निधि के प्रतिशत के रूप में वर्णित की जाती है। इस प्रकार लाभदायकता एक सापेक्षिक माप है और यह भी लाभ की ही भंति धनात्मक या ऋणात्मक हो सकती है। जब कोई किसी दी हुयी समयावधि के दौरान कार्य करते हुये वास्तविक विनियोग मूल्य को शामिल करते हुये आधिक्य सृजित करती है तो लाभदायकता धनात्मक होती है। इसके विपरीत जब संस्था आधिक्य प्राप्त करने में असमर्थ रहती है और वास्तविक मूल्य भी प्राप्त नहीं कर पाती है तो लाभदायकता ऋणात्मक रहती है।

लाभदायता दो शब्दों लाभ और दायकता से मिलकर बना है। लाभ से तात्पर्य किसी निश्चित समयाविधि के दौरान लागत या व्ययों पर आयों की अधिकता से है। यदि आय, व्ययों या लागतों से कम है तो वह हानि की स्थिति होगी। आधुनिक समय में लाभ का दो अर्थो में विचार किया जाता है – प्रथम कार्यशील लगतो पर आय की अधिकता एवं द्वितीय कार्यशील लागतों एवं अन्य कटौतियों पर आय की अधिकता। लाभदायकता के अंतर्गत ''दायकता' शब्द संस्था की लाभ को प्राप्त करने की क्षमता की ओर संकेत करता है। यह लाभ अर्जन क्षमता सम्बंद्ध विनियोग की कार्यकुशलता को निदेर्शित करती है। लाभदायकता बैंक के कार्य सम्पादन और वितीय स्त्रोतों के सर्वोतम उपयोग का संकेत है।

प्रतियोगी व्यापार में लाभदायक एक प्राथमिक लक्ष्य और कार्य – कुशलता का सर्वोतम माप है। बैंकिंग जगत के संदर्भ में भी यह दृष्टिकोण उचित है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकिंग संस्थाओं का उद्‌देश्य सामाजिक दायित्वों का निर्वाह करते हुये लाभ कमाना है। किन्तु बैंक की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि वह किस सीमा तक निर्पेक्षकर्ताओं, अंशधारियों तथा उधार लेने वालों के हितों की रक्षा करते हुये अपने जोखिमों को किस प्रकार संतुलित रूप से वितरित करके, अधिकतम लाभ अर्जित करने में सक्षम होता है।

izcU/kdh; izHkkoh'khyrk

वर्तमान में भारतीय अर्थव्यवस्था प्रतिस्पर्धात्मक होती जा रही है। देश की आर्थिक नीतियों में उदारीकरण व बाजार अर्थव्यवस्था के भौगौलिकरण के परिमाण स्वरूप प्रतिस्पर्धा की दर त्वरित गति से वृद्धि हो

रही है। विक्रेता बाजार का स्थान क्रेता बाजार ले रहे है और बाजार में देशी साहसियों के साथ साथ विदेशी साहसियों की संख्या में निरन्तर वृद्धि हो रही है। इन परिस्थितियों में प्रबन्धकों के लिये यह आवश्यक हो गया है कि वे अपनी प्रबन्धकीय प्रभावशीलता में उतरोतर वृद्धि करें ताकि उनकी संस्था बाजार में बढती प्रतिस्पर्धा का सामना करते हुये प्रगति की ओर अग्रसर हो सकें तथा सभी संबंधित वर्गो की अपेक्षाओं को संतुष्ट करते हुए अपने सामाजिक लक्ष्यों को प्राप्त कर सकें।

i:cU/kdh; iHkkoशkhyrk dk vkशk;

प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का संबंध संगठन के सामान्य उद्देश्य व उनकी प्राप्ति से होता है। प्रभावशीलता यह निर्धारित करती है कि उद्देश्य सही हों, समय पर प्राप्त हो और सभी संबंधित वर्गो के प्रति सामाजिक दायित्वों का पूर्णतः पालन हो। चेस्टर आई. बर्ननाड[26] के अनुसार ''प्रभावशीलता एक योग्यता है जिसके द्वारा वे संगठन के लिये उपयुक्तउद्देश्यों का निर्धारण करते हैं, की जाँच सामान्य उद्देश्यों प्राप्ति से होती हैं।'' पीटर एफ. ड्रकर[27] के अनुसार ''सही कार्य करना'' प्रभावशीलता'' है। जबकि किसी कार्य को सही ढंग से करना दक्षता है।

अतएव किसी भी संस्था की प्रभावशीलता इस बात पर निर्भर करती हैकि उसके लिये उपयुक्तउद्देश्यों का निर्धारण किया जाये तथा प्रबन्धकीय प्रभावशीलता इस बात पर निर्भर करती है कि इन सही उद्देश्यों के निर्धारण व प्राप्ति के सही कार्य करें। प्रबन्धक के लिये सही कौनसा कार्य है यह उक्त संस्था के सामाजार्थिक वातावरण पर निर्भर करता है। संस्थाओं के सामाजार्थिक वातावरण को दो भागों में विभक्त किया गया है

- आन्तरिक वातावरण
- बाह्य वातावरण

किसी संस्था के स्वामी व उसके कर्मचारी संस्था के आंतरिक वातावरण का निर्माण करते है, जबकि ग्राहक, पूर्तिकर्ता, ऋणदाता, समाज व सरकार संस्था के बाह्य वातावरण का निर्माण करती है। प्रबन्ध की प्रभावशीलता इनकी अपेक्षाओं में सामन्जस्य स्थापित करने सन्तुलन बनाये रखने तथा इन अपेक्षाओं की पूर्ति पर निर्भर होती है।

fu"d"kZr%

प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का आशय संस्था के विभिन्न सम्बन्धि पक्षों के सन्दर्भ में संस्था के सामान्य उद्देश्यों को सही ढंग से निर्धारित करने एवं उन्हें सही ढ़ंग से प्राप्त करने से है यदि कोई संस्था सही उद्देश्यों का निर्धारण नही कर पाती या सही उद्देश्यों को सही तरीके से प्राप्त नही कर पाती है तो उसकी प्रबन्धकीय प्रभावशीलता निम्न श्रेणी की मानी जायेगी। किसी भी संस्था की स्थापना मात्र से उद्देश्यों की प्राप्ति नही होती है यदि संस्था अपना उद्देश्य प्राप्त नहीं कर सके तो उसे संचालित करते रहना संस्था के संसाधनों का दुरूपयोग है। संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति का मापन उसकी प्रबंधकीय प्रभावशीलता के मापन द्वारा किया जाता है। हैरीगटन इमर्सन ने अपनी पुस्तक प्रबन्धकीय प्रभावशीलता सिद्धान्त' में प्रभावशीलता के निम्नलिखित सिद्धान्तों का वर्णन किया हैः–

- सुविचार एवं परिभाषित उद्देश्यों का निर्धारण एवं संस्था के प्रत्येक कर्मचारी को उसकी जानकारी
- आदर्शों का सामान्य ज्ञान
- सुयोग्य परामर्श
- अनुशासन
- उचित व्यवहार
- विश्वसनीय, पर्याप्त, स्थायी अभिलेख
- प्रमापीकरण एवं समय सारणी

- दुरूपयोग को रोकने हेतु प्रमापित वातावरण
- प्रमापित क्रियाएं
- प्रमापित निर्देशों का लिखित में होना
- कार्यकुशलता का पुरस्कार

jktLFkku d: xkeh.k cdk e: icU/kdh; iHkkoशkhyrk

राजस्थान में ग्रमीण बैंकों द्वारा राजस्थान राज्य के सभी जिलों के ग्रामीण क्षेत्रों में बसे कृषि व गैर कृषि कार्यों में लगे व्यक्तियों की साख आवश्यकताओं को कम लागत पर पूरा करने का प्रयास किया जाता है। इन समस्याओं द्वारा न केवल गरीब कृषकों व आर्थिक रूप से पिछड़े वर्गों को वित्तीय साधन उपलब्ध करवाया जाता है वरन ग्रामीण क्षेत्रों में कम लागत पर बैंकिंग सुविधाएं एवं स्वरोजगार के अवसरों में वृद्धि करने के उद्देश्यों को भी पूरा किया जाता है। चेस्टर आर्र बर्नार्ड के शब्दों में ''प्रभावशीलता की जाँच सामान्य उद्देश्य या उद्देश्यों की प्राप्ति से होती है। ''अतः राजस्थान में ग्रामीण बैंकों की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता की जाँच भी इनके सामान्य उद्देश्य और उद्देश्य प्राप्ति के आधार पर की जा सकती है।

राजस्थान के ग्रामीण बैंकों की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता इस बात पर निर्भर करती है कि वह विभिन्न संबधित पक्षकरों की अपेक्षाओं को संतुष्ट करते हुये अपने क्षेत्र की ग्रामीण तक सफल रहती है। प्रबंधकीय निष्पादन प्रभावपूर्ण रहा है या अथवा नही इसका मापन किसी एक पक्षकार के हितों को ध्यान में रखकर नही किया जा सकता। सही मापन के लिये यह आवश्यक है कि विभिन्न संबंधित पक्षकारों के हितों को ध्याान में रखते हुये बैंकों के उद्देश्य के आधार पर प्रबन्धकीय प्रभावशीलता की जाँच की जाये। पक्षकारों के दृष्टिकोण से किया जा सकता है।

- संस्थागत दृष्टिकोण से
- कर्मचारियों के दृष्टिकोण से
- ग्राहकों के दृष्टिकोण से
- जमाकर्ताओं, निवेशकों के दृष्टिकोण से
- समाज के दृष्टिकोण से।

राजस्थान की सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्रामीण साख आवश्यकता की पूर्ति करने वाले प्रमुख वित्तीय संस्थान है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपनी स्थापना के 34 वर्ष पूरे करने जा रहे है ऐस में यह जाँच करना कि बैंकों का प्रबन्ध कुशलता पूर्वक कार्य कर रहा है अथवा नहीं निश्चय ही आवश्यक है। अतः इन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में प्रबन्धकीय प्रभावशीलता के मापन का महत्व निम्नलिखित बिन्दुओं द्वारा स्पष्ट हो जाता है।

- संस्थान के कार्यों के औचित्य की जाँच करना।
- संस्था के उद्देश्यों की उपयुक्तता की जाँच करना।
- संस्था के कमजोर बिन्दुओं का पता लगाना।
- संस्था के प्रति संबंधित पक्षों की धारणा का पता लगाना।
- प्रबंधकोका दायित्वों भली–भांति निर्धारण करना।
- कार्य निष्पादन के प्राप्त समय का पूर्वानुमान लगाना।
- कार्यो में सुधार हेतु योजना निर्माण में सहयोग करना।
- मानवीय एवं भौतिक साधनों का समुचित उपयोग करना।
- सुदृढ़ औद्योगिक संबंधों की स्थापना करना।
- नवीन चुनौतियों का सामना करने के लिये संगठन को योग्य बनाना।

उपर्युक्त सभी बिन्दुओं के आधार पर प्रभावशीलता का मापन संस्था को प्रभावशीलता में वृद्धि में महत्वपूर्ण योगदान प्रदान करता है।

i:cU/kdh; i:Hkkoशkhyrk dk i:Hkkfor dju oky rRo

चेस्टर आई. बर्नाड के अनुसार प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का मापना किया जा सकता है किन्तु साथ ही उन्होने यह भी लिखा कि संस्था विशेष से संबंधित अनेक ऐसे तत्व होते है जो प्रभावशीलता के मापन को प्रभावित करते है। उन्होंने जिन मुख्य तत्वों का उल्लेख किया उसके आधार पर राजस्थान के ग्रामीण बैंकों में प्रबन्धकीय प्रभावशीलता को जो तत्व प्रभावित करते है वे निम्नलिखित हैः–

- बैंक के उद्देश्य
- बैंक के संसाधन–मानवीय, भौतिक, तकनीकी
- बैंक के कार्य
- बैंक द्वारा कार्य करने की विशिष्ट दशाएं
- संगठन संरचना एव आन्तरिक प्रशासन
- प्रबंधकों का निष्पादन एवं औद्योगिक संबंध
- संस्था का वित्तीय प्रबंध
- उद्देश्यों की प्राप्ति का समय
- सम्बद्ध पक्षकारों की बैंक के प्रति धारणा
- सरकार व प्रायोजित बैंक की नीतियां।

उपरोक्त सभी ऐसे तत्व है जिनके आधार पर प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का मापन किया जा सकता है।

अर्नेप्ट डेल के अनुसार इमर्सन ने निम्नलिखित क्रियाओं द्वारा व्यर्थ के कार्यों को हटाकर प्रभावशीलता प्राप्त करने की वकालात की है।

- संस्था की सभी क्रियाओं का उद्देश्य निर्धारित करना
- कार्य का नियोजन एवं अनुसूचीयन तथा लिखित प्रमापित प्रणालियोको अपनाना
- मनुष्य एवं मशीनों का बेहतर उपयोग
- लागत लेखांकन
- सामग्री का विशिष्टीकरण एवं प्रमापीकरण
- क्रियाओं का प्रमापीकरण
- पूंजीगत खर्चो का विवेकशील निर्धारण
- उपयुकत संगठनात्मक संरचना का निर्माण

इस प्रकार राजस्थान के ग्रामीण बैंकों में प्रभावशीलता की प्राप्ति एक उपयुक्त संगठन संरचना पर निर्भर है। योग्य कर्मचारी,कार्य का स्पष्ट निर्धारण अधिकारों एवं दायित्वों में संतुलन, लागतों का आंकलन इत्यादि कार्यों द्वारा प्रभावशीलता में निरन्तर वृद्धि की जा सकती है। प्रबन्धकीय प्रभावशीलता के मापन के अभाव में बैंक की स्थापना एवं संचालन के औचित्य का निर्धारण नही किया जा सकता है। प्रभावशीलता के निर्धारण के मुख्य कार्यक्षेत्र राजस्थान के ग्रामीण बैंकों में कम लागत पर अधिकतम जमाओं की प्राप्ति, ग्रामीण क्षेत्र को पर्याप्त साख सुविधाएं करवाना, ग्रामीण क्षेत्र को आधुनिक बैंकिंग सेवाओं से जोड़ने के आधार पर ही प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का सही मापन हो सकता है।

jktLFkku d xkeh.k cdk e i:cU/kdh; i:Hkkoशkhyrk dk ekiu

प्रबन्धकीय प्रभावशीलता से आशय है संस्था के प्रबन्धकों द्वारा सही कार्य सही समय पर सही ढंग से करना है। संस्था के विभिन्न पक्षों की संस्था से जो अपेक्षाऐं हों उनके अनुसार निष्पादन करना। प्रत्येक संस्था के उद्देश्यों का निर्धारण विभिन्न पक्षकारों की अपेक्षाओं के आधार पर ही किया जाता है। संस्था के प्रबन्धकों द्वारा

विभिन्न उद्देश्यों को समय पर प्राप्त करना प्रबन्धकीय प्रभावशीलता कहलाती है। जो संस्था जिस सीमा तक अपने उद्देश्यों को प्राप्त कर लेता है उस सीमा तक उस संस्था की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता मानी जाती है।

राजस्थान के ग्रामीण बैंकों ने अपने कार्य निष्पादन के लिये जो दृष्टिकोण अपनाया है वह उन्ही के द्वारा प्रस्तुत निम्नलिखित वाक्यों में देखा जा सकता है।

- ग्रामीण अंचल की बैंकिंग संस्थाओं में अग्रणी स्थान स्थापित करना, कार्य दक्षता एवं उत्पादकता में वृद्धि करते हुये ग्राहक संतुष्टि को मूर्त करना, समाज के सभी वर्ग विशेषकर किसानों, दस्तकारों, स्वयं सहायता समूहों व लघु उद्यमियों के आर्थिक उत्थान में ग्राहक मित्र संस्था के रूप में पहचान बनाना।
- उत्कृष्ट नवीनतम तकनीक से परिपूर्ण सेवाओं के माध्यम से बेहतर बैंकिंग सुविधाएं देना, समाज के सभी वर्गों की सामाजिक, आर्थिक उन्नति में सहभागिता निभाना। शुद्ध अवर्जक आस्तियों को शून्य स्तर प्राप्त कर लाभप्रदता में वृद्धि करना, समर्पित एवं प्रतिबद्ध बैंक कर्मियों के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्र को अभिनव संस्कृति प्रदान करना।
- हमारे पास आने वाला हर ग्राहक एक महत्वर्पूण अभ्यागत है। वह हम पर निर्भर नहीं है। बल्कि हम उस पर निर्भर है। वह हमारे काम में बाधक नही साधक है। वह हमारी कार्य सीमा से विलग नही है, बल्कि उसका ही अंग है। हम उसकी सेवा करके उस पर उपकार नहीं करते, वरन् वह हमें सेवा का अवसर प्रदान कर हमें अनुग्रहित करता है। ग्राहक से तर्क उक्ति नहीं है। उसके तर्क करके अभि तक किसी को सफलता नही मिली है।
- क्षेत्रीय एवं ग्रामीण उत्थान के लिये एक विश्वसनीय वित्तीय संस्थान का विकास जो एक सुदृढ़ बैंक के रूप में कार्यरत हो तथा जिसमेंएक समर्पित टीम काम करती है।
- काम तो करना ही पड़ता है ऐसा होना भी चाहिये पर हमें काम करना चाहिये उच्चतम लक्ष्यके लिये।

उपरोक्त वाक्यों के अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि राजस्थान के ग्रामीण बैंकों ने अपनी क्रियाओं के निर्देशन के लिये ग्राहकों को प्रमुख आधार माना है। राजस्थान के ग्रामीण बैंकों का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों की साख आवश्यकताओं को पूरा करना सभी जिलों की छोटी–छोटी बचतों का एकत्रीत करना सभी जिलों के नागरिकों को स्वरोजगार प्रदान करना, सभी जिलों की ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं का विकास करना इत्यादि है। राजस्थान के ग्रामीण बैंक एक सार्वजनिक उपकरण भी है अतऐव इसके लक्ष्य अन्य सार्वाजनिक उपक्रम की भांती जिलों का आर्थिक विकास करना, रोजगार के साधनों में वृद्धि करना व जिलों के जीवन स्तर में वृद्धि करता है।

राजस्थान के ग्रामीण बैंकों के उपरोक्त सभी लक्ष्यों को ध्याान में रखते हुये विभिन्न दृष्टिकोण से निम्नलिखित आधारों पर बैंकों की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का मापन किया जा सकता हैः–

- संस्थागत दृष्टिकोण से
- कर्मचारियों के दृष्टिकोण से
- ग्राहकों के दृष्टिकोण से
- निवेशकों के दृष्टिकोण से
- समाज के दृष्टिकोण से

lLFkkxr nf"Vdk.k l

प्रत्येक संस्था के उत्तरजीवी होने का महत्वपूर्ण आधार उसकी सफलता है। जो संस्था अपने उद्देश्य एवं लक्ष्यों को प्राप्त कर लेती है वह संस्था सफल मानी जाती है। एक सफल संस्था प्रबन्धकीय दक्षता के परिणामस्वरूप होती है। किसी संस्था के दृष्टिकोण से उसकी प्रबन्धकीय दक्षता का मापन निम्नलिखित आधारों पर किया जा सकता हैः–

1.	अर्जित लाभ	6.	ऋण वसूली
2.	जमाऐं	7.	उत्पादकता
3.	ऋण योजनाऐं	8.	लाभदायकता
4.	प्रदत्त ऋण	9.	अनर्जक सम्पतियां
5.	शाखा विस्तार	10.	अनर्जक ब्याज की वसूली

- vftZr ykHk%& सामान्यतः जो संस्था लाभ अर्जित करती है वह संस्था प्रबन्धकीय दृष्टिकोण से सफल या प्रभावशील मानी जाती है। सामान्यः ऐसी संस्थाओं को हेय दृष्टि से देखा जाता है जो लगातार हानि की स्थिति में रहती है। लाभ कमाना प्रत्येक संस्था के लिये आवश्यक भी है। अपने दिन–प्रतिदिन के खर्चों को पूरा करने, स्वामियों को लाभांश प्रदान करने, कर्मचारियों को उचित वातावरण व सुविधाऐं प्रदान करने इत्यादि के लिये लाभ कमाना आवश्यक है।

लाभ कमाना प्रथम दृष्टिया सफलता का सूचक है जो संस्था लाभ नही कमाती है उसे सामान्यतः बन्द करनेकी सोची जाती है। निरन्तर हानि उठाने वाली संस्थाएं अपने आप बन्द हो जाती है। निजी उपक्रमों में लाभ स्वामी को उपक्रम या संगठन चालू रखने के लिये प्रेरणा प्रदान करते है। राजसथान के ग्रामीण बैंक एक सार्वजनिक उपक्रम है जिसका प्रमुख उद्देश्य यद्यपि लाभ कमाना नहीं है तथापि ''बैंक द्वारा लाभ कमाना कुछ दृष्टिकोण से आवश्यक है। जैसे योग्य कर्मचारियों को बैंक की सेवाओं के लिये प्रेरित करने, ग्रामीण क्षेत्र में बैंकिंग व्यवसाय को विकसित करने राज्य कोष पर भार न बनने देने, कर्मचारियों की कार्यकुशलता का मापन करने, जमाकर्ताओं का बैंक के प्रति विश्वास बनाऐं रखने इत्यादि। तालिका 5.1 द्वारा राजस्थान के ग्रामीण बैंकों में विगत 5 वर्षों में लाभ के दृष्टिकोण से बैंक की स्थिति को प्रदर्शित किया गया है।

jktLFkku ds xzkeh.k cSadksa ds okf"kZd vftZr ykHk dk n'kkZu okyh rkfydk

Ø-l-	cSad dk uke	o"kZ 2004&05	o"kZ 2005&06	o"kZ 2006&07	o"kZ 2007&08	o"kZ 2008&09
1	राजस्थान ग्रामीण बैंक	249060	228600	216931	211585	170670
2	बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण बैंक	–3120	4770	61666	162640	357800
3	हाड़ौती क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	40049	61678	72202	77066	124122
4	मारवाड़, गंगानगर, बीकानेर ग्रामीण बैंक	90645	117255	107043	133841	161376
5	मेवाड़ आंचलिक ग्रामीण बैंक	8983	–19075	1981	6318	17605
6	जयपुर थार ग्रामीण बैंक	101009	153909	141229	201185	250564
	योग					

तालिका 1 से यह स्पष्ट है कि राजस्थानके ग्रामीण बैंकों ने पिछले 5 वर्षो से लाभ अर्जित किया है जो बैंक के कार्यकुशलता से कार्य करने का सूचक है। लाभ कमाना दीर्घजीवी रहने के लिये आवश्यक है। तालिका 5.1 के अनुसार राजस्थान ग्रामीण बैंक द्वारा वर्ष 2004–05 में लाभ 242960 हजार रुपये था जो वर्ष का लाभ वर्ष 2008–09 में 170670 हजार रुपये हो गया। बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण बैंक का लाभ वर्ष 2004–05 में ऋणात्मक था। इस बैंक में –3120 हजार रूपये को हानि थी। वर्ष 2008–09 में बैंक द्वारा 357800 हजार रुपये का लाभ अर्जित किया गया। हाड़ौती क्षेत्रीय बैंक में वर्ष 2004–05 में 40049 हजार रुपये का लाभ हुआ जो वर्ष 2008–09 में बढकर 124122 हजार रुपये हो गया। इसी प्रकार मारवाड़ गंगानबर, बीकानेर ग्रामीण बैंक, मेवाड़ आंचलिक ग्रामीण बैंक तथा जयपुर थार ग्रामीण बैंक में वर्ष 2004–05 में क्रमशः 90645, 8983, 101009 हजार रुपये का लाभ हुआ जो वर्ष 2008–09 में बढकर 161376, 17605 तथा 250564 हजार रुपये हो गया।

राजस्थान के ग्रामीण बैंकों ने काफि लम्बे समय तक निरन्तर हानि में बैंक का संचालन किया था। निरंतर हानि में चलने के कारणों में प्रमुख कारण संचालन सम्बन्धी व्यय था। न्याायालय के निर्णय के अनुसार

बैंक को राष्ट्रीयकृत बैंकों के अनुरूप ही कर्मचारियों को वेतन, भत्ते व अन्य सुनिधाऐं देनी होती ह। इस कारण संचालन व्यय बढ़ गया है। राजस्थान के ग्रामीण बैंकों ने अभी तक ग्रामीण क्षेत्र में सभी बैंकिंगकार्य भी चालू नही किये है, जैसे–यात्री चैक सुविधा, उपहार चैक सुविधा, अधिविकर्ष सुविधा, शिक्षा ऋण, आवास ऋण, वाहन ऋण इत्यादि। इसके अतिरिक्त बैंक ने किसी भी प्रकार की गैर बैंकिंग सुविधाऐं जैसे–लॉकर्स की सुविधा, पानी–बिजली के बिल जला कराने की सुविधा इत्यादि प्रारम्भ नही की है।

देश में बाजारी के भौगोलिकीकरण की प्रवृति, आर्थिक नीतियों में उदारता एवं निजीकरण की बढ़ती प्रवृति के कारण अब ग्रामीण बैंकों को अधिक प्रतिस्पर्धा करते हुये ग्रामीण क्षेत्र में बैंकिंग सुविधाऐं बढ़ानी होगी तथा जमाओं को अपनी और आकर्षित करना होगा ताकि बैंक की लाभार्जन क्षमता में निरंतर वृद्धि होती रहे। यद्यपि, बैंक को दीर्घजीवी रहने के लिये अपनी लाभार्जन क्षमता में वृद्धि करना आवश्यक होगा तथापि बैंक की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का का मापन केवल लाभ के आधार पर करना अनुचित होगा, क्योंकि ग्रामीण बैंकों का प्रमुख दायित्व ग्रामीण क्षेत्र को बैंकिंग सुविधाओं से जोड़ना, बचतों को प्रोत्साहित करना ऋणों की समुचित व्यवस्था करना है। अतएव, बैंक की प्रभावशीलता मापन लाभों के साथ–साथ सामाजिक दायित्वों के प्रति सजगता रखी जाये।

tek,¡

राजस्थान के ग्रामीण बैंकों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्र में बचत की भावना उत्पन्न करना तथा उनसे छोटी–छोटी बचते प्राप्त करना है। वस्तुतः ग्रामीण क्षेत्र की बचतों को इकट्ठा कर उसे उत्पादन कार्यों में लगाना हमारे देश के समग्र आर्थिक विकास के लिये आवश्यक है। इस कारण बैंक की प्रबन्धकीय दक्षता कासही मापन बैंक की जमाओं में वृद्धि के आधार पर उचित है। पिछले सभी वर्षों में राजस्थान के ग्रामीण बैंकों की विभिन्न शाखाऐं स्थायी जमा खाताओं, चालू खातों व बचत खातों के माध्यम से जमाऐं प्राप्त करती है। बैंकों की जमाओं की स्थिति तालिका 5.02 के अनुसार स्पष्ट की गयी है।

rkfydk 2% jktLFkku d| xzkeh.k cSadk dh tekvk dh fLFkfr dk n'kkZu okyh rkfydk

Ø- l-	cSd dk uke	o'kZ 2004&05	o'kZ 2005&06	o'kZ 2006&07	o'kZ 2007&08	o'kZ 2008&09
1.	राजस्थान ग्रामीण बैंक	7822011	9163578	10719833	12559699	16673816
2.	बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण बैंक	7564230	9978824	12104744	14787871	19102425
3.	हाड़ौती क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	2894367	3708806	4280851	5130683	6414092
4.	मारवाड़ गंगानबर, बीकानेर ग्रामीण बैंक	8042185	9079541	10409952	12390447	157775717
5.	मेवाड़ आंचलिक ग्रामीण बैंक	2015404	2307530	2769270	3140174	3796558
6.	जयपुर थार ग्रामीण बैंक	8264180	9589329	10928359	12423087	15279007
	योग					

तालिका 2 के अनुसार स्पष्ट है कि राजस्थान के ग्रामीण बैंकों की जमाओं की स्थिति सन्तोषजनक है। राजस्थान ग्रामीण बैंक, बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण बैंक तथा हाड़ौती क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में वर्ष 2004–05 में जमायें क्रमशः 7822011, 75644230 एवं 2894367 हजार से बढकर वर्ष 2008–09 में 16673816, 19102425 तथा 6414092 हजार रूपये हो गई। इसी प्रकार मारवाड़, गंगानगर, बीकानेर ग्रामीण बैंक, मेवाड़ आंचलिक ग्रामीण बैंक तथा जयपुर थार ग्रामीण बैंक में जमाये वर्ष 2004–05 में क्रमशः 8042185, 2015404 तथा 8264180 हजार रुपये रही जो वर्ष 2008–09 में बढ़कर क्रमशः 15775717, 3796558 एवं 15279007 हजार रुपये हो गई। अतः स्पष्ट है कि राजस्थान के ग्रामीण बैंकों में जमाऐं पिछले 5 वर्षो से निरंतर बढ़ रही है। सभी वर्षों में ब्याज दरों में कमी एवं प्रतिस्पर्धा के बावजूद बैंकों में अधिक कार्य किया है। जमाओं में वृद्धि का कारण क्षेत्र विशेष में फसलों का अच्छा होना होता है। अकाल की परिस्थितियों में जमाओं में कमी भी आ सकती है।

कृषि क्षेत्र के उच्चावचन बैंक के नियन्त्रण घटक से बाहर है। अतएव, कृषि क्षेत्र की विपरीत परिस्थितियों के बावजूद कुल जमाओं में वृद्धि होना बैंक के कुशल प्रबन्ध का स्पष्ट प्रमाण होगा।

_.k ;kstuk,a

बैंक का प्रमुख कार्य जमाऐं प्राप्त करना एवं ऋण प्रदान करना है, लेकिन बैंक की स्थापना सामाजिक उत्तरदायित्व को पूरा करने के उद्देश्य से की गई है इसलिये बैंक की प्रबन्धकीय प्रभावशीलता का मापन बैंक द्वारा दिये जाने वाले विभिन्न ऋणों की प्रकृति एवं उसकी मात्रा पर निर्भर करेगी। विभिन्न प्रकार के ऋण प्रदान कर बैंक ग्रामीण क्षेत्र की जनता के अधिकांश भाग को बैंकिंग गतिविधियों से जोड़ता है एवं समाज के सभी वर्गों की आवश्यकताओं को परू करता है। जबकि, ऋण की मात्रा में वृद्धि बैंक की कार्यकुशलता में वृद्धि करता है। बैंक की ऋण योजनाओं को मुख्य रूप में पांच भागों में बांटा जा सकता है।

- प्राथमिकता क्षेत्र ऋण
- अलक्ष्य समूह ऋण
- अनुसचित/जाति जनजाति ऋण
- स्वयं सहायता समूह इत्यादि
- अल्पसंख्यकों को ऋण

izkFkfedrk _.k

व्यवहार में अभी तक ग्रामीण बैंकों ने अधिकांश ऋण सरकार द्वारा प्रयोजित कार्यक्रमों के लिये वितरित किये है तथा अधिकांश ऋण प्राथमिकता के आधार पर कृषि के लिये व आर्थिक दृष्टि से कमजोर वर्ग के लोगों को प्रदान किये है। गैर–कृषि कार्यों के लिये दिये जाने वाले ऋणों की मात्रा काफी कम रही है, इसलिये अपनी स्थापना के लगभग 34 वर्ष के पश्चात भी ग्रामीण बैंक ग्रामीण क्षेत्र की अधिकांश जनता को बैंकिंग सुविधाओं से नहीं जोड़ पायी है। बैंक द्वारा प्रदत्त कुल ऋणों की स्थिति का अध्ययन तालिका 5.3 द्वारा किया जा सकता है।

इस प्रकार स्पष्ट है कि ग्रामीण बैंकों का देश की वित्तीय संस्थाओं में प्रमुख स्थान है और आर्थिक विकास के लिए अपना कोई विकल्प नही है। व्यावसायिक बैंकिंग क्रियाकलापों के अतिरिक्त ग्रामीण बैंकिंग संस्थाएं ग्रामीण क्षेत्रों में सामाजिक/आर्थिक परिवर्तन के मुख्य पदों की भूमिका निभाता है। निर्धनता निवारण कार्यक्रम में ग्रामीण बैंकिंग उद्योग से अग्रणी भूमिका अपेक्षित है। इन सब के लिये बैंकों का लाभप्रद स्थिति में स्वतन्त्र विकास अवश्यम्भावी है।

किन्तु विगत वर्षो में ग्रामीण बैंकिंग लगातार घाटे में चलती रही है कुछ वर्षो से कुछ सुधार हुआ तो है परन्तु ग्रामीण बैंकिंग क्षेत्र की लाभदायकता में अस्थिरता की प्रवृति रही है। अपवादस्वरूप कुछ बैंकों को छोड़कर प्रायः सभी प्रवृति पर यदि अंकुश नही लगया गया तो आगे वाले समय में अन्य सरकारी उपक्रमों की भांति ग्रामीण बैंकिंग तंत्र के विकास की गति भी अवरूद्ध हो जायेगी। यह न केवल बैंकों के प्रबंधकीय वर्ग के लिये चिन्ता का विषय को अपने सामाजिक एवं आर्थिक उत्तरदायित्वों को कुशलतापूर्वक वहन करना होगा। अतः मुल्यांकन के पश्चात निष्कर्ष के रूप में यह कह सकते है कि राजस्था ग्रामीण बैंकिंग संस्थाओं को अपनी परिचालन कुशलता, उत्पादकता एवं लाभदायकता को बढ़ाने के लिये और अधिक सकारात्मक प्रयासों की आवश्यकता है।

♦❑♦