



रीवा-सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का सेविवर्गीय अध्ययन

प्रस्तुत शोधपत्र में रीवा-सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का सेविवर्गीय अध्ययन किया गया है। बैंकिंग व्यवस्था में सम्पूर्ण प्रक्रिया में कर्मचारी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उत्पादन के अन्य साधनों का उचित एवं अनुचित उपयोग मानवीय संसाधन की इच्छा पर निर्भर करता है। वस्तुतः अन्य साधनों की अपेक्षा मानवीय संसाधन का विकास अत्यधिक महत्वपूर्ण है। श्रम अपना योगदान स्वयं सिद्ध कर सकता है, परंतु यह समुचित एवं कुशल सेविवर्गीय प्रबंध के अंतर्गत ही संभव है। बैंक के कार्य में गुणात्मकता के लिए बैंक में कार्य कर रहे कर्मिकों के मस्तिष्क व्यवहार और भौतिक दक्षता पर निर्भर करता है। बैंक का गुणात्मक विकास तभी होगा, जब उसमें कार्य करने वाले कर्मिकों को सैद्धांतिक दृष्टि से बैंक प्रबंधन मानव संसाधन को सुदृढ़ कर सेविवर्गीय नीतियों को लागू कर कर्मचारियों एवं अधिकारियों में दक्षता बढ़ाने का कार्य किया जाना चाहिए।

गुलाम मोहइयुदीन

प्रस्तावना :

रीवा-सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का संचालन लीड बैंक योजना के तहत यूनियन बैंक ऑफ इण्डिया द्वारा प्रवर्तित किया गया। रीवा-सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक मध्य प्रदेश के तीन पिछड़े जिलों यथा रीवा, सीधी एवं सिंगरौली को कार्य क्षेत्र बनाया गया। इन तीनों जिलों में कुल 100 शाखाएँ कार्यरत हैं, जिसमें रीवा जिले की 59 शाखाएँ, सीधी जिले में 22 शाखाएँ एवं सिंगरौली जिले में 19 शाखाएँ सम्मिलित हैं। उक्त तीनों जिलों की सभी शाखाओं को मिलाकर कुल 426 अधिकारी एवं कर्मचारी कार्यरत हैं। बैंक का प्रधान कार्यालय रीवा जिला मुख्यालय में स्थित है। व्यापारिक बैंकिंग क्रियाओं के साथ-साथ शासन के विभिन्न योजनाओं को प्रभावी बनाने के लिए सभी संभव कार्यों का उत्तरदायित्व रीवा सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के अधीन है। प्रबंधन क्षेत्र के अन्तर्गत ग्रामीण बैंक में कार्यरत सेविवर्गीय अध्ययन मूलतः कार्यरत कर्मचारियों के प्रभावी नियोजन, संगठन, निर्देशन एवं नियंत्रण से है, ताकि उनका अधिकतम योगदान बैंक के पूर्व निर्धारित लक्ष्यों की पूर्ति में किया जा सके। साथ ही उत्पादता के उच्च स्तरों को प्राप्त कर समाज की उचित सेवा की जा सके। ग्रामीण बैंक ग्रामीण क्षेत्र में मानवीय संबंधों और व्यवहारों से जुड़कर सेविवर्गीय प्रबंध कार्य निष्पादित कर रहे हैं, बैंकों में सेविवर्गीय प्रबंध जहाँ एक ओर कर्मचारियों के नियोजन, निर्देशन व नियंत्रण का कार्य करते हैं, दूसरी ओर कर्मचारियों के विकास और अभिप्रेरणा के लिए समुचित कदम उठा रहे हैं। बैंकों में सेविवर्गीय प्रबंध को वर्तमान समय में व्यापक स्वरूप प्राप्त है। सेविवर्गीय कार्य बैंक के संगठन की संरचना व परिस्थितियों के अनुरूप बनाई गई नीतियों, तकनीकी स्तर व सिद्धान्तों के आधार पर कार्य निष्पादित किए जाते हैं।

अध्ययन क्षेत्र :

विध्य क्षेत्र के अन्तर्गत आने वाले रीवा, सीधी व सिंगरौली

जिलों को मिला कर रीवा सीधी ग्रामीण बैंक की स्थापना 20 दिसम्बर 1976 को की गई थी। वर्तमान में, इस क्षेत्र के अन्तर्गत एक नवीन जिला सिंगरौली के अस्तित्व में आने के साथ बैंक के कार्य क्षेत्र में 3 जिले सम्मिलित है। इस बैंक को वर्तमान में मध्यांचल ग्रामीण बैंक के नाम से जाना जाता है।

अध्ययन उद्देश्य :

प्रस्तुत अध्ययन में रीवा-सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में कार्यरत क्षेत्रीकृत मानव संसाधन, कार्य दायित्व तथा कार्य निष्पादन इत्यादि को सेविवर्गीय प्रबंध के अन्तर्गत विश्लेषित किया गया है।

अध्ययन विधितंत्र :

प्रस्तुत अध्ययन द्वितीयक सूचना स्रोतों का उपयोग कर पूर्ण किया गया है। द्वितीयक सूचना स्रोत के अन्तर्गत प्रवर्तक बैंक व लीड बैंक द्वारा प्रकाशित सामग्रियों का प्रयोग किया गया है। साथ ही अध्ययन में बैंक की संगठन संरचना एवं बैंक में कार्यरत कर्मचारियों व अधिकारियों के सेविवर्गीय नीतियों का अध्ययन कर पूर्ण किया गया है। इसके लिए कार्यरत अधिकारियों से प्रत्यक्ष जानकारी भी प्राप्त की गयी है। इस संबंध में रीवा, सीधी एवं सिंगरौली जिले में स्थापित रीवा-सीधी ग्रामीण बैंक की 100 शाखाओं के संगठनात्मक ढांचे को अध्ययन द्वारा निरूपित कर पूर्ण किया गया है। वस्तुतः इस अध्ययन को सेविवर्गीय प्रबंधन के विभिन्न मूल व गौड़ विशेषताओं तक सीमित रखा गया है।

बैंक में सेविवर्गीय व्यवस्था :

रीवा सीधी ग्रामीण बैंक के अन्तर्गत निम्न चार प्रवर्ग के कर्मचारी एवं अधिकारी नियुक्त किए जाते हैं। प्रवर्ग के अन्तर्गत निम्न 5 स्केल के अधिकारी आते हैं जिनमें स्केल 1 सहायक प्रबन्धक/कनिष्ठ प्रबन्धक, स्केल 2-प्रबंधक/मध्य प्रबंधन, स्केल 3-ज्येष्ठ प्रबंधन/मध्य प्रबंधन स्केल 4-में मुख्य प्रबंधन/ज्येष्ठ

अतिथि विद्वान (वाणिज्य विभाग), संजय गाँधी स्मृति शासकीय स्वशासी स्नातकोत्तर महाविद्यालय, सीधी (मध्यप्रदेश)

प्रबंधन स्केल 5—में सहायक महाप्रबंधन/ ज्येष्ठ प्रबंधन के अधिकारी आते हैं। इके अतिरिक्त समूह ख के अन्तर्गत बहुप्रयोजनीय कार्यालय सहायको को सम्मिलित किया जाता है तथा समूह ग में बहुप्रयोजनीय कार्यालय परिचरो को सम्मिलित किया जाता है।

सामान्यतः यह प्रवृत्ति पायी जाती है, कि सेविवर्गीय विभाग को सभी कार्य सौंप दिया जाते हैं, जो प्रबंध के किसी विशिष्ट क्रियात्मक क्षेत्र से संबंधित न हो। इस प्रकार व्यवहार में विभिन्न संगठनों के सेविवर्गीय विभाग के क्रियात्मक कार्यों में काफी अन्तर देखने को आता है, जो बैंकिंग प्रणाली के संचालन हेतु अति आवश्यक होते हैं।

सेविवर्गीय तथ्यों का विश्लेषण :

रीवा—सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा प्रत्येक उपक्रम व्यवस्थित अथवा अव्यवस्थित रीति से जाने—अनजाने कर्मचारियों के गुणों एवं योग्यताओं का मूल्यांकन करता है। यह मूल्यांकन कर्मचारियों के पदोन्नति होने एवं विकास में ही सहायक नहीं होता बल्कि उसके निष्पादन स्तर में भी सुधार करने में सहायक होता है। वर्तमान समय में कर्मचारियों की व्यक्तिगत विशेषता एवं क्षमताओं के स्थान पर कर्मचारी निष्पादन मूल्यांकन पर अधिक बल दिया जाने लगा है।

रीवा—सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा कार्य निष्पादन मूल्यांकन आवश्यक सेविवर्गीय प्रबंधन का एक अहम हिस्सा है। प्रत्येक व्यक्ति की यह इच्छा होती है कि उसके कार्य एवं योग्यताओं का सही मूल्यांकन किया जाय। प्रत्येक स्तर पर अधिकारी अपने अधीनस्थों के कार्य एवं उनकी योग्यताओं के संबंध में निश्चित अभिमत बना लेते हैं। रीवा—सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक द्वारा कार्य निष्पादन मूल्यांकन को दो वर्गों यथा प्रारम्भिक मूल्यांकन तथा पदोन्नति मूल्यांकन में बांटा गया है।

बैंक संचालकों द्वारा अपनी सुविधा और सर्वग्राहता के आधार पर निष्पादन मूल्यांकन की कई प्रक्रियाएँ अपनाई जाती हैं। बैंक अपने प्रबंध या अधिकारी वर्ग के लिए प्रतिवर्ष वार्षिक प्रतिवेदन प्रस्तुत करता है, जिसके माध्यम से प्रबंधक अधिकारी वर्ग अपने सम्बंध में एक निर्धारित प्रश्नावली के आधार पर जानकारी प्रस्तुत करता है। बैंक प्रबंधक या अधिकारी वर्ग द्वारा प्रस्तुत वार्षिक प्रतिवेदन के आधार पर महाप्रबंधक अपने अधीनस्थ, सहायक महा—प्रबंधक, मुख्य प्रबंधक का मुख्य प्रबंधन ज्येष्ठ प्रबंधक का ज्येष्ठ प्रबंधन मध्य प्रबंधक का मध्य प्रबंधन, कनिष्ठ प्रबंधक का कनिष्ठ प्रबंधन, कार्यालय सहायक एवं कार्यालय परिचारों का गोपनीय प्रतिवेदन तैयार करता है, जिसके आधार पर प्रबंधन या अधिकारी को नयी वेतन वृद्धि तथा पदोन्नति दी जाती है।

बैंक प्रबंध या अधिकारी वर्ग तथा मासिक वेतन भोगी कर्मचारियों का निष्पादन मूल्यांकन करने के लिए अलग—अलग प्रतिवेदन के प्रारूप प्रस्तुत किए जाते हैं। बैंक प्रबंधक मासिक वेतन भोगी कर्मचारियों का मूल्यांकन करने के लिए वार्षिक मूल्यांकन प्रतिवेदन तैयार करता है। वार्षिक मूल्यांकन प्रतिवेदन में लिपिकीय, निम्न तकनीकी और पर्यवेक्षक संबंधी कर्मचारी गण उपर्युक्त सभी जानकारी यथावत् भरकर प्रशासकीय वरिष्ठ प्रबंधक को मानव संसाधन विभाग में जमा करता है। बैंक का सेविवर्गीय प्रबंध अपने कर्मचारियों की कार्य कुशलता और कार्यक्षमता में वृद्धि करने के लिए समय समय पर उन्हें पदोन्नति तथा वेतन वृद्धि देता है।

प्रबंधक या अधिकारी के वार्षिक आत्म विकास प्रतिवेदन के आधार पर महाप्रबंधक अपने अधीनस्थ अधिकारियों को निष्पादन मूल्यांकन करने के लिए “निष्पादन और अन्तर्भावित पुनर्निरीक्षण

प्रतिवेदन एवं प्रशासकीय वरिष्ठ प्रबंधक कर्मचारी के वार्षिक मूल्यांकन प्रतिवेदन प्रारूप के माध्यम से कर्मचारी को प्रोत्साहित करने के लिए अंकन प्रतिवेदन में अपने विचार स्पष्ट करता है।

निष्कर्ष एवं सुझाव :

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्रामीण संस्थागत साख संरचना का अपेक्षाकृत अधिक नवीन संगठन है। ग्रामीण अर्थव्यवस्था का विकास करने की दृष्टि से कृषि, व्यापार, वाणिज्य, उद्योग, लघु एवं सीमांत कृषक, खेतिहर मजदूर, छोटे उद्यमी, शिल्पकार, कमजोर वर्ग इत्यादि के विकास में रीवा—सीधी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के कर्मचारियों का महत्वपूर्ण योगदान है, जैसे—जैसे बैंकिंग साख सेवाओं का विस्तार होता जाता है, कर्मचारियों की आवश्यकता भी बढ़ती जाती है। फलस्वरूप ग्राम विकास की गति में भी उसी अनुपात में तेजी आती जाती है। रीवा—सीधी ग्रामीण बैंक की स्थापना से लेकर शाखाओं का विस्तार होने से लगातार ग्रामीण बचत में गतिशीलता आने के साथ ही कमजोर वर्गों की ऋण देने की सुविधा का विस्तार हुआ है, किन्तु ये ग्रामीण बैंक कर्मचारियों के प्रशिक्षण की कमी से अनापेक्षित उद्देश्य की प्राप्ति नहीं कर पा रहे हैं। अतः कर्मचारियों के प्रशिक्षण की नितांत आवश्यकता है। इनकी क्रियाशीलता का क्षेत्र सीमित होने से धीमी गति से कारोबार हो रहे हैं। कर्मचारियों के प्रशिक्षण की कमी से अग्रिमों की वापसी एक गंभीर समस्या है। अतः भारत जैसे कृषि प्रधान देश में विकास के लिए ग्रामीण बैंक व प्रशिक्षित कर्मचारियों की नितांत आवश्यकता है, तभी सुदृढ़ व तीव्र ग्रामीण विकास व उद्योगों विकास के साथ सेवा क्षेत्र का अच्छा प्रबंधन हो सकता है। ऐसा होने से ग्रामीण अंचल का औद्योगिक विकास, कृषि विकास, उत्पादकता व पूंजी में वृद्धि, रोजगार में वृद्धि, जीवन स्तर में सुधार, व्यावसायिक क्षेत्र का विकास बचत व निवेश में वृद्धि, व्यक्ति व समाज का चहुँमुखी विकास हो सकेगा। तथापि ग्रामीण क्षेत्र में बैंकिंग शाखाओं व विस्तार व प्रबंध कार्मिकों की संख्या में तेजी से विस्तार करना होगा, तथा सेवा प्रबंधन को आधुनिक रूप देना होगा।

व्यवस्था की दृष्टि से देखे तो एक बैंकिंग प्रतिष्ठान में प्रबंधक, सहायक प्रबंधक, केसियर, क्लर्क, डिस्पैचर, परामर्शदाता, सुरक्षाकर्मी, सेवाकर्मी, सफाई कर्मी, दफ्तरी आदि की नियुक्ति आवश्यक है। संख्यात्मक दृष्टि से एक सामान्य बैंकिंग प्रतिष्ठान में इस तरह कम से कम 12 कर्मचारियों की स्वाभाविक रूप से आवश्यकता होती है। पर इस अपेक्षित संख्या में कर्मचारियों की नियुक्ति सम्भव नहीं हो पाती है। जिस कारण बैंकिंग प्रतिष्ठान की सेवा प्रभावित होती है साथ ही उपभोक्ताओं को भी अपेक्षित लाभ नहीं मिल पाता है। अतः बैंकिंग प्रतिष्ठान में कर्मचारियों की कमी को दूर कर सेविवर्गीय प्रबंधन को मजबूत और कारगर बनाया जाना चाहिए।

संदर्भ :

- (1) Aiyer, Suchindranath S. : *Human Resources Development in Banking*, Vol. 10 No. 1, January March, 1981, pp. 105-114.
- (2) Chouhary, A.K. (1998) : *Human Resource Management in Banks (Bank Management)*, Rajat pub., New Delhi.
- (3) Farhat Husain. (1986) : *Public sector commercial Banking in India. Deep and Deep pub. New Delhi.*
- (4) Joshi K.R., *HRD an Emerging Approach to Banking Personnel Administration*, IBA Bulletin, Vol VIII, No. 9 Sept. 1986, P. 203.
- (5) Kumar S. Mohan, *Effective Utilization of Human resources in Banks*, IBA Bulletin Vol. VIII No. 9, Sept. 1986.

