

SHODH SAMAGAM

ISSN : 2581-6918 (Online), 2582-1792 (PRINT)



बिलासपुर जिले में सहकारी बैंकों में डिजिटल परिवर्तन अपनाने से सामने आने वाली चुनौतियाँ और ग्राहक संतुष्टि पर इसके प्रभाव का अध्ययन

सत्यजीत सोनी, शोधार्थी, अंशुल श्रीवास्तव, पीएच-डी., वाणिज्य एवं प्रबंधन विभाग
डॉ. सी.वी. रमन विश्वविद्यालय, बिलासपुर, भारत

ORIGINAL ARTICLE



Authors

सत्यजीत सोनी, शोधार्थी
अंशुल श्रीवास्तव, पीएच-डी.

E-mail : shuryansh111@gmail.com

shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 20/03/2025
Revised on : 21/05/2025
Accepted on : 30/05/2025
Overall Similarity : 01% on 22/05/2025



शोध सार

यह शोध पत्र बिलासपुर जिले के चार अलग-अलग विकासखंड (कोटा, तखतपुर, बिल्हा और मस्तुरी) के क्षेत्रों के सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि के स्तर व सहकारी बैंकों में डिजिटल परिवर्तन अपनाने में सामने आने वाली चुनौतियों का विभिन्न उत्तरदाताओं से प्राप्त सूचनाओं के आधार पर एक अध्ययन है। उद्देश्यों व समस्याओं के समाधान के लिये साहित्य की समीक्षा की गयी है। परिणामों को निर्धारित करने के लिए आवृत्ति और संभाव्यता वितरण दोनों का उपयोग किया गया और निष्कर्ष निकाला गया कि बिलासपुर जिले के सहकारी बैंकों में ग्राहकों की संतुष्टि का स्तर बैंक की डिजिटल सेवाओं की विश्वसनीयता और उत्तरदायित्व पर निर्भर है। विशेष रूप से, जो ग्राहक बैंक के डिजिटल प्लेटफॉर्म की उपयोगकर्ता-मित्रता, समस्याओं के समाधान में सहायता और समग्र प्रदर्शन से संतुष्ट हैं, वे बैंक की सेवाओं को अपनी जरूरतों के अनुरूप मानते हैं।

मुख्य शब्द

डिजिटल बैंकिंग, बैंकिंग प्लेटफॉर्म, प्रौद्योगिकी, उपयोगकर्ता-मित्रता.

प्रस्तावना

भारत में, सहकारी बैंकिंग क्षेत्र 20वीं सदी की शुरुआत में व्यापक सहकारी आंदोलन के हिस्से के रूप में उभरा, जिसका उद्देश्य ग्रामीण आबादी को सशक्त बनाना और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना था। आज सहकारी बैंक कई अर्थव्यवस्थाओं में, खासतौर पर ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। बड़ी वित्तीय संस्थाओं से प्रतिस्पर्धा और तकनीकी आधुनिकीकरण की आवश्यकता जैसी चुनौतियों का सामना करने के बावजूद सहकारी बैंक आपसी सहायता और

सामुदायिक विकास के अपने मूलभूत सिद्धांतों के प्रति प्रतिबद्ध हैं। सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि कई कारकों से प्रभावित होती है, जिसमें सेवा की गुणवत्ता, विश्वास और पारदर्शिता शामिल है। सहकारी बैंक जो लाभ अधिकतमकरण पर सदस्य कल्याण को प्राथमिकता देते हैं। अक्सर अपने सदस्यों के साथ मजबूत संबंधों को बढ़ावा देकर ग्राहक संतुष्टि के उच्च स्तर को प्राप्त करते हैं। डिजिटल परिवर्तन और विनियामक परिवर्तनों द्वारा संचालित बैंकिंग क्षेत्र का चल रहा विकास, सहकारी बैंकों के लिए ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने में अवसर और चुनौतियाँ दोनों प्रस्तुत करता है। हाल के अध्ययनों में सहकारी बैंकों के लिए प्रतिस्पर्धात्मक बने रहने और अपने सदस्यों को प्रभावी ढंग से सेवा प्रदान करने के लिए अपने मूल मूल्यों को बनाए रखते हुए नवाचार और अनुकूलन करने की आवश्यकता पर जोर दिया गया है।

साहित्य-समीक्षा

भाटिया, ए. और वर्मा (2017) ने प्रस्तुत लेख में वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने में सहकारी बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका का पता लगाया है, खासकर ग्रामीण और वंचित क्षेत्रों में लेखक सहकारी बैंकों के सामने आने वाली चुनौतियों को भी स्वीकार करते हैं। जैसे कि विनियामक बाधाएँ, सीमित तकनीकी अवसंरचना, और बड़े वित्तीय संस्थानों से प्रतिस्पर्धा लेख वित्तीय समावेशन में सहकारी बैंकों की भूमिका को मजबूत करने के लिए सिफारिशों के साथ समाप्त होता है, जिसमें नीति समर्थन, तकनीकी उन्नयन और सदस्यों के लिए बढ़े हुए वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों की आवश्यकता शामिल है।

कुमार और राजेश (2018) ने सहकारी बैंकों के संदर्भ में ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक वफादारी के बीच महत्वपूर्ण संबंधों की जाँच करते हैं। अध्ययन में कहा गया है कि सहकारी बैंक अक्सर अपनी व्यक्तिगत सेवा और सामुदायिक जुड़ाव के कारण उच्च स्तर की ग्राहक संतुष्टि का आनंद लेते हैं। हालाँकि, इस संतुष्टि को बनाए रखना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह सीधे ग्राहक वफादारी से संबंधित है, जो बैंक की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। उनके निष्कर्ष सहकारी बैंकों के लिए वफादारी बनाने और बनाए रखने की रणनीति के रूप में ग्राहक संतुष्टि को प्राथमिकता देने की आवश्यकता को पुष्ट करते हैं।

सिंह और श्रीवास्तव (2019) ने सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि के प्रमुख निर्धारकों की पहचान करने के लिए एक अनुभवजन्य अध्ययन किया। इनमें सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए कर्मचारियों के प्रशिक्षण में निवेश करना, अधिक पारदर्शी और ग्राहक-अनुकूलनीतियों को अपनाना और बैंकिंग सेवाओं की पहुँच और दक्षता बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाना शामिल है। लेखकों का तर्क है कि इन निर्धारकों पर ध्यान केंद्रित करके, सहकारी बैंक अपने ग्राहक संबंधों को मजबूत कर सकते हैं और वित्तीय क्षेत्र में अपनी प्रतिस्पर्धी स्थिति में सुधार कर सकते हैं।

गुप्ता और अग्रवाल (2020) ने अपने लेख में भारत में सहकारी बैंकों के संदर्भ में ग्राहक संतुष्टि और सेवा गुणवत्ता के बीच महत्वपूर्ण संबंधों का पता लगाते हैं। लेखक निष्कर्ष निकालते हैं कि सहकारी बैंकों को ग्राहक संतुष्टि को बनाए रखने और बढ़ाने के लिए, उन्हें सेवा की गुणवत्ता में निरंतर सुधार पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए, सहकारी बैंक समुदाय और सदस्य कल्याण के अपने मूल मूल्यों को नज़रअंदाज़ किए बिना, अधिक डिजिटल रूप से समझदार ग्राहक आधार की मांगों को पूरा करने के लिए प्रौद्योगिकी और बुनियादी ढाँचे के उन्नयन में निवेश करें।

शर्मा और राठी (2021) ने अपने लेख में पारंपरिक बैंकिंग प्रथाओं को आधुनिक तकनीकी प्रगति के साथ संतुलित करते हुए ग्राहक संतुष्टि बनाए रखने में सहकारी बैंकों के सामने आने वाली चुनौतियों और अवसरों का पता लगाते हैं। निष्कर्ष में सहकारी बैंक जो अपनी पारंपरिक शक्तियों— जैसे व्यक्तिगत सेवा, सामुदायिक भागीदारी और सदस्य जुड़ाव— को नज़र अंदाज़ किए बिना सफलतापूर्वक प्रौद्योगिकी को एकीकृत करने व बैंक ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने और दीर्घकालिक सफलता सुनिश्चित करने के लिए पारंपरिक सेवा मूल्यों को आधुनिक तकनीकी क्षमताओं के साथ मिश्रित करते हुए एक सकारात्मक दृष्टिकोण अपनाने की अनुशंसा करते हैं।

पटेल और मेहता (2022) ने अपने लेख में सहकारी बैंकिंग क्षेत्र में चल रहे डिजिटल परिवर्तन पर गहनता से विचार करते हैं, निष्कर्ष में, पटेल और मेहता सहकारी बैंकिंग में डिजिटल परिवर्तन की एक व्यापक जांच प्रदान करते हैं, उनका अध्ययन डिजिटलीकरण की जटिलताओं को समझने वाले सहकारी बैंकों के लिए व्यावहारिक अंतर्दृष्टि प्रदान करके डिजिटल बैंकिंग पर बढ़ते साहित्य में योगदान देता है। लेखकों ने अंततः तर्क दी कि सहकारी बैंकों के भविष्य के लिए डिजिटल परिवर्तन आवश्यक है।

अनुसंधान उद्देश्य

1. बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों के सामने आने वाली डिजिटल बैंकिंग की चुनौतियों और ग्राहक संतुष्टि पर इसके प्रभाव की पहचान करना।
2. बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की भूमिका की जांच करना।

अनुसंधान परिकल्पनाएँ

- H₁** बिलासपुर जिले के सहकारी बैंकों के ग्राहक, जो डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं का लाभ ले रहे हैं। बैंक के समग्र प्रदर्शन से संतुष्ट हैं।
- H₂** बिलासपुर जिले के सहकारी बैंकों के सामने डिजिटल परिवर्तन को अपनाने में महत्वपूर्ण चुनौतियाँ हैं जो ग्राहक संतुष्टि पर नकारात्मक प्रभाव डालती हैं।

अनुसंधान क्रियाविधि

- **जनसंख्या:** बिलासपुर जिले के चार अलग-अलग ब्लॉकों (कोटा, तखतपुर, बिल्हा और मस्तुरी) सहकारी बैंकों के लाभार्थियों को अध्ययन की जनसंख्या का आधार मानते हैं।
- **मूनाकरण डिजाइन:** संभाव्यता नमूनाकरण का उपयोग किया जाता है क्योंकि जनसंख्या का वास्तविक आकार अज्ञात है। बिलासपुर जिले के चार अलग-अलग ब्लॉकों (कोटा, तखतपुर, बिल्हा और मस्तुरी) के क्षेत्रों को आकार माना जाता है।
- **नमूनाकरण विधि:** डेटा के संग्रह के दौरान स्तरीकृत और यादृच्छिक नमूनाकरण पद्धति का उपयोग किया जाता है।
- **नमूना आकार:** 100 उत्तरदाताओं (लाभार्थियों) का एक नमूना, (कोटा, तखतपुर, बिल्हा और मस्तुरी) प्रत्येक ब्लॉक से 25 लाभार्थियों को नमूना आकार के रूप में माना जाता है।
- **शोध उपकरण:** स्व-संरचित प्रश्नावली।
- **डेटा के स्रोत:** स्व-संरचित प्रश्नावली के माध्यम से एकत्रित प्रतिक्रिया के आधार पर, प्राथमिक डेटा एकत्र किया गया है। द्वितीयक डेटा के स्रोत पुस्तकें, ऑनलाइन और प्रकाशित पत्रिकाएँ, शोध पत्र आदि हैं।

	विवरण	आवृत्ति	प्रतिशत
लिंग	पुरुष	60	65
	महिला	33	35
	योग	93	100
उम्र	35 तक	20	22
	36 से 45 तक	45	48
	45 से उपर	28	30
	योग	93	100

शिक्षा	स्नातक	27	29
	स्नातकोत्तर	40	43
	अन्य	26	28
	योग	93	100
व्यवसाय	किसान	28	30
	व्यापारी	36	39
	वेतनभोगी	29	31
	योग	93	100

उपरोक्त तालिका उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकी प्रोफाइल को दर्शाती है और यह दर्शाती है कि 100 प्रश्नावली वितरित की गई और 100 में से 93 प्रश्नावली डेटा विश्लेषण के लिए उपयुक्त पाई गई। 93 में से 60 उत्तरदाता पुरुष और 33 महिलाएँ हैं जो कुल जनसंख्या का 65 प्रतिशत और 35 प्रतिशत है। जनसांख्यिकी का एक और वर्गीकरण आयु पर आधारित है और 93 उत्तरदाताओं में से 20 उत्तरदाता 35 वर्ष तक के आयु वर्ग में पाए गए 45 उत्तरदाता 36 से 45 वर्ष की आयु वर्ग में पाए गए, और शेष 28 उत्तरदाता 46 वर्ष से अधिक आयु वर्ग में पाए गए जो कुल जनसंख्या का 22 प्रतिशत, 48 प्रतिशत और 30 प्रतिशत है। शेष अन्य वर्गीकरण में शिक्षा, व्यवसाय, आय की श्रेणी शामिल है और यह पाया गया कि 29 प्रतिशत जनसंख्या स्नातक, 43 प्रतिशत और 28 प्रतिशत स्नातकोत्तर और अन्य ड्रॉपआउट या इंटरमीडिएट हैं, जबकि, 30 प्रतिशत जनसंख्या किसान हैं और शेष 39 प्रतिशत और 31 प्रतिशत जनसंख्या व्यवसायी और वेतनभोगी व्यक्ति हैं।

प्रश्नावली	बहुत असहमत	असहमत	न तो सहमत, न असहमत	सहमत	बहुत सहमत	योग
प्रभाव						
क्या जिले के सहकारी बैंकों की डिजिटल बैंकिंग प्लेटफार्मों की उपयोगकर्ता-अनुकूलता से आप संतुष्ट हैं?	2	12	11	43	25	93
क्या डिजिटल बैंकिंग से संबंधित मुद्दों के लिए बैंकों के समर्थन से आप संतुष्ट हैं?	4	10	12	36	31	93
क्या सहकारी बैंकों में दी जाने वाली वर्तमान डिजिटल बैंकिंग सेवाएं आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं?	5	6	14	40	28	93
क्या सहकारी बैंक में आधुनिक तकनीकों के व्यक्तिगत ग्राहक सेवा के साथ संयोजित से आप संतुष्ट हैं?	5	12	11	43	25	93
समस्या						
क्या सहकारी बैंक में डिजिटल परिवर्तन की चुनौतियों ने बैंक के प्रति आपकी संतुष्टि को प्रभावित किया है?	2	14	14	42	21	93
जिले के सहकारी बैंकों का वर्तमान डिजिटल बुनियादी ढांचा ग्राहकों की जरूरतों के लिए अपर्याप्त है।	19	35	17	14	8	93
उचित उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफेस की कमी से डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग में कठिनाई होती है।	17	34	18	15	9	93
डिजिटल सेवाओं के लिए त्वरित ग्राहक सहायता की अनुपलब्धता ने संतुष्टि को प्रभावित किया है।	17	36	17	13	1	93

H₁: बिलासपुर जिला सहकारी बैंक के ग्राहक, जो बैंक की सेवा को विश्वसनीय और उत्तरदायी मानते हैं, बैंक के समग्र प्रदर्शन से अधिक संतुष्ट हैं।

सह-सम्बंध विश्लेषण

- 1* जिले के सहकारी बैंकों की डिजिटल बैंकिंग प्लेट फार्मों की उपयोग कर्ता-अनुकूलता से आप संतुष्ट हैं।
- 2* डिजिटल बैंकिंग से संबंधित मुद्दों के लिए बैंकों के समर्थन से आप संतुष्ट हैं।
- 3* सहकारी बैंकों में दी जाने वाली वर्तमान डिजिटल बैंकिंग सेवाएं आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।
- 4* सहकारी बैंक में आधुनिक तकनीकों के व्यक्तिगत ग्राहक सेवा के साथ संयोजित से आप संतुष्ट हैं।

		1*	2*	3*	4*
जिले के सहकारी बैंकों की डिजिटल बैंकिंग प्लेटफार्मों की उपयोगकर्ता-अनुकूलता से आप संतुष्ट हैं।	Pearson Correlation	1			
	Sig- (2-tailed)				
	N	93			
डिजिटल बैंकिंग से संबंधित मुद्दों के लिए बैंकों के समर्थन से आप संतुष्ट हैं।	Pearson Correlation	-.183	1		
	Sig- (2-tailed)	-.079			
	N	93	93		
सहकारी बैंकों में दी जाने वाली वर्तमान डिजिटल बैंकिंग सेवाएं आपकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।	Pearson Correlation	-.296**	-.285**	1	
	Sig- (2-tailed)	-.004	-.006		
	N	93	93	93	
सहकारी बैंक में आधुनिक तकनीकों के व्यक्तिगत ग्राहक सेवा के साथ संयोजित से आप संतुष्ट हैं।	Pearson Correlation	-.037	-.336**	-.054	1
	Sig- (2-tailed)	-.724	-.001	-.605	
	N	93	93	93	93

** - Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

सहसंबंध विश्लेषण इस परिकल्पना का समर्थन करता है कि बैंक सेवाओं से संतुष्टि इस बात से जुड़ी है कि बैंक की डिजिटल सेवाओं को कितना भरोसेमंद और उत्तरदायी माना जाता है। विशेष रूप से, जो ग्राहक डिजिटल बैंकिंग प्लेटफॉर्म की उपयोगकर्ता-मित्रता और डिजिटल बैंकिंग समस्याओं को हल करने के लिए बैंक के समर्थन से संतुष्ट हैं, उन्हें यह महसूस होने की अधिक संभावना है कि सेवाएं उनकी जरूरतों को पूरा करती हैं, जो समग्र संतुष्टि में योगदान करती हैं। महत्वपूर्ण सहसंबंध बिलासपुर सहकारी बैंकों के डिजिटल प्लेटफॉर्म में ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने में प्रभावी समर्थन और प्रयोज्यता की भूमिका पर जोर देते हैं।

उपरोक्त पियर्सन सहसंबंध बिलासपुर जिला सहकारी बैंक के ग्राहक, जो बैंक की सेवा को विश्वसनीय और उत्तरदायी मानते हैं, बैंक के समग्र प्रदर्शन से अधिक संतुष्ट हैं इनके बीच के संबंध को दर्शाता है। उपरोक्त तालिका के आधार पर परिणाम दिखाते हैं कि दोनों चरों के प्रत्येक प्रकार में समस्याओं और सामुदायिक विकास के बीच महत्वपूर्ण सहसंबंध पाया गया। जब पीयरसन सहसंबंध .037, .336, .054 हैं और पी मान 0.01 और 0.05 महत्वपूर्ण स्तर पर .724, .001, .605, हैं, इसलिए, शून्य परिकल्पना को खारिज करने में विफल रहा क्योंकि पी मूल्य के सभी आंकड़े .01 और .05 से अधिक पाए गए और निष्कर्ष में सहसंबंध विश्लेषण इस परिकल्पना का समर्थन करता है कि बैंक सेवाओं से संतुष्टि इस बात से जुड़ी है कि बैंक की डिजिटल सेवाओं को कितना भरोसेमंद और उत्तरदायी माना जाता है।

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.035	04	2.509	0.503	.004 ^b
Residual	438.889	88	4.987		
Total	448.925	92			

a. Dependent Variable: Per Sum

1. डिजिटल सेवाओं के लिए त्वरित ग्राहक सहायता की अनुपलब्धता ने संतुष्टि को प्रभावित किया है।
2. जिले के सहकारी बैंकों का वर्तमान डिजिटल बुनियादी ढांचा ग्राहकों की जरूरतों के लिए अपर्याप्त है।
3. सहकारी बैंक में डिजिटल परिवर्तन की चुनौतियों ने बैंक के प्रति आपकी संतुष्टि को प्रभावित किया है।
4. उचित उपयोगकर्ता अनुकूल इंटरफेस की कमी से डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग में कठिनाई होती है।

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std- Error of the Estimate
1	-.150 ^a	.022	-.022	2.23324

H₂: बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों के डिजिटल परिवर्तन में महत्वपूर्ण चुनौतियाँ हैं, जो ग्राहक संतुष्टि पर नकारात्मक प्रभाव डालती हैं।

Predictors: (Constant)

1. डिजिटल सेवाओं के लिए त्वरित ग्राहक सहायता की अनुपलब्धता ने संतुष्टि को प्रभावित किया है।
2. जिले के सहकारी बैंकों का वर्तमान डिजिटल बुनियादी ढांचा ग्राहकों की जरूरतों के लिए अपर्याप्त है।
3. सहकारी बैंक में डिजिटल परिवर्तन की चुनौतियों ने बैंक के प्रति आपकी संतुष्टि को प्रभावित किया है।
4. उचित उपयोगकर्ता अनुकूल इंटरफेस की कमी से डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के उपयोग में कठिनाई होती है।

मॉडल से पता चलता है कि बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों के डिजिटल परिवर्तन से जुड़ी चुनौतियों का ग्राहक संतुष्टि पर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण लेकिन बहुत कम प्रभाव पड़ता है। पूर्वानुमान (डिजिटल बैंकिंग बुनियादी ढांचा, ग्राहक सहायता, परिवर्तन चुनौतियाँ और उपयोगकर्ता इंटरफेस मुद्दे) संतुष्टि में भिन्नता के केवल एक छोटे हिस्से (2.2 प्रतिशत) की व्याख्या करते हैं। हालाँकि यह संबंध महत्वपूर्ण है, लेकिन ग्राहक संतुष्टि पर इन डिजिटल चुनौतियों का प्रभाव न्यूनतम है। निष्कर्ष में, विश्लेषण से पता चलता है कि बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों के भीतर डिजिटल परिवर्तन में चुनौतियों का ग्राहक संतुष्टि पर सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है, लेकिन यह प्रभाव बहुत कम है। अतः परिकल्पना बिलासपुर जिला सहकारी बैंकों के डिजिटल परिवर्तन में महत्वपूर्ण चुनौतियाँ हैं जो ग्राहक संतुष्टि पर नकारात्मक प्रभाव डालती हैं, को आखिकार किया जाता है।

परिणाम

आवृत्ति और संभाव्यता वितरण दोनों की प्रतिक्रिया के अनुसार विश्लेषण इस परिकल्पना (H₁) का समर्थन करता है कि जो ग्राहक बैंक की डिजिटल सेवाओं को विश्वसनीय और उत्तरदायी मानते हैं, वे बैंक के समग्र प्रदर्शन से उच्च संतुष्टि स्तर की रिपोर्ट करते हैं। इनके बीच महत्वपूर्ण सकारात्मक सहसंबंध पाए गए अतः ये निष्कर्ष बताते हैं कि डिजिटल बैंकिंग मुद्दों के लिए उपयोगकर्ता-मित्रता और समर्थन में सुधार से बिलासपुर जिले में सहकारी बैंकों के ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ सकती है।

निष्कर्ष

उपरोक्त सहसंबंध विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकलता है कि बिलासपुर जिला सहकारी बैंक में ग्राहकों की संतुष्टि का स्तर बैंक की डिजिटल सेवाओं की विश्वसनीयता और उत्तरदायित्व पर निर्भर है। विशेष रूप से, जो ग्राहक बैंक के डिजिटल प्लेटफॉर्म की उपयोगकर्ता-मित्रता, समस्याओं के समाधान में सहायता और समग्र प्रदर्शन से संतुष्ट हैं, वे बैंक की सेवाओं को अपनी जरूरतों के अनुरूप मानते हैं। हालाँकि, प्राप्त पी मान 0.01 और 0.05 स्तरों से अधिक पाए गए, जिससे शून्य परिकल्पना को खारिज करने में असफलता रही, लेकिन फिर भी सहसंबंध के परिणामों ने इस तथ्य की पुष्टि की कि बैंक की डिजिटल सेवाओं की गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के बीच महत्वपूर्ण संबंध है।

संदर्भ सूची

1. भाटिया, ए.; और वर्मा (2017) वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में सहकारी बैंकों की भूमिका, *जर्नल ऑफ कोऑपरेटिव बैंकिंगस्टडीज*, 12(3), 45–58।
2. गुप्ता, एस.; और अग्रवाल (2020) सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि और सेवा गुणवत्ता: भारतीय संदर्भ पर एक अध्ययन, *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग*, 38 (4), 687–704।
3. घोष, एस.; और घोष, एस. के. (2016) सहकारी बैंक और वित्तीय समावेशन: मुद्दे और चुनौतियाँ, *इंडियन जर्नल ऑफ फाइनेंस*, 10(8), 26–37।
4. कुमार, वी.; और राजेश, के. (2018) सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि और वफादारी के बीच संबंधों की खोज, *जर्नल ऑफ फाइनेंशियल सर्विसेज मार्केटिंग*, 23(1), 42–51।
5. माहेश्वरी, पी.; और वर्मा, ए. (2021) सहकारी बैंक चयन में वित्तीय सेवाओं की भूमिका: ग्रामीण भारत से साक्ष्य, *जर्नल ऑफ रुरल स्टडीज*, 87, 234–244।
6. पटेल, आर.; और मेहता, डी. (2022) सहकारी बैंकिंग में डिजिटल परिवर्तन: चुनौतियाँ और अवसर, *जर्नल ऑफ डिजिटल बैंकिंग*, 6(2), 109–122।
7. शर्मा, एन.; और त्यागी, पी. (2021), भारत में सहकारी बैंकों के सामने आने वाली तकनीकी चुनौतियाँ, *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंकिंग, अकाउंटिंग एंड फाइनेंस*, 12(1), 30–43।
8. शर्मा, पी.; और राठी, एस. (2021) परंपरा और प्रौद्योगिकी में संतुलन: सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि बढ़ाना, *जर्नल ऑफ बैंकिंग टेक्नोलॉजी एंड इनोवेशन*, 9(2), 33–49।
9. सिंह, आर.; और श्रीवास्तव, एस. (2019) सहकारी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि के निर्धारक: एक अनुभवजन्य अध्ययन, *इंडियन जर्नल ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस*, 30(4), 112–126।
10. सिंह, आर.; और कुमार, एन. (2017) सहकारी बैंकिंग प्रदर्शन पर सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभाव, *जर्नल ऑफ इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी*, 15(4), 98–109।
