



कुशीनगर जिले में यूनियन बैंक कर्मचारियों की कार्यक्षमता : कार्यशैली प्रशिक्षण एवं कार्य संतुष्टि का विश्लेषण

सुब्बा राव भारती¹, आलोक सिंह²

¹असिस्टेंट प्रोफेसर, वाणिज्य विभाग, राजकीय महाविद्यालय, ढाढा बुजुर्ग, हाटा, कुशीनगर, उत्तर प्रदेश

²प्रोफेसर-विभागाध्यक्ष, वाणिज्य विभाग, श्री गणेश राय पी0 जी0 कालेज, डोभी, जौनपुर, उत्तर प्रदेश

E-mail: subba528@gmail.com

Received: 07 July 2026 | Accepted: 16 July 2026 | Published: 25 August 2026

सारांश

प्रस्तुत शोध-पत्र का उद्देश्य कुशीनगर जिले में भारतीय यूनियन बैंक के कर्मचारियों की कार्यशैली एवं कार्यक्षमता का अध्ययन करना तथा उनकी कार्यक्षमता में वृद्धि के लिए उपयुक्त एवं प्रभावी उपायों की पहचान करना है। वर्तमान बैंकिंग व्यवस्था में तकनीकी परिवर्तन, डिजिटल बैंकिंग, ग्राहक-केंद्रित सेवाओं, बढ़ती प्रतिस्पर्धा तथा नियामकीय आवश्यकताओं के कारण बैंक कर्मचारियों की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण हो गई है। इस अध्ययन में कर्मचारियों की कार्यशैली एवं कार्यक्षमता का विश्लेषण कार्य अनुशासन, समय प्रबंधन, ग्राहक सेवा, तकनीकी दक्षता, प्रशिक्षण, नेतृत्व सहयोग, समूह कार्य, कार्य संतुष्टि, कार्यभार तथा प्रोत्साहन जैसे प्रमुख आयामों के आधार पर किया गया है। इस शोध-पत्र के प्राप्त निष्कर्षों से स्पष्ट हुआ कि 81% कर्मचारियों का मानना है कि प्रशिक्षण कर्मचारी कार्य क्षमता सुधारने का महत्वपूर्ण माध्यम हो सकता है, कि जिसमें तकनीकी दक्षता, प्रशिक्षण, कार्य संतुष्टि, नेतृत्व सहयोग तथा समूह कार्य का कर्मचारियों की कार्यक्षमता के साथ सकारात्मक संबंध है। इसके विपरीत, अत्यधिक कार्यभार का कार्यक्षमता पर नकारात्मक प्रभाव पाया गया। इससे यह स्पष्ट होता है कि कर्मचारियों की कार्यक्षमता में सुधार केवल तकनीकी ज्ञान तक सीमित नहीं है, बल्कि प्रशिक्षण, अनुकूल कार्य वातावरण, प्रभावी नेतृत्व, कर्मचारी सहभागिता, टीम भावना तथा संतुलित कार्य-वितरण भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। अध्ययन के आधार पर नियमित एवं व्यावहारिक प्रशिक्षण, डिजिटल दक्षता का विकास, संतुलित कार्य-वितरण, प्रभावी नेतृत्व, कर्मचारी सहभागिता तथा निष्पादन-आधारित प्रोत्साहन को कार्यक्षमता वृद्धि के महत्वपूर्ण उपायों के रूप में रेखांकित किया गया

है। अतः बैंकिंग संस्थानों में कर्मचारियों की कार्यशैली को अधिक प्रभावी एवं परिणामोन्मुख बनाने के लिए तकनीकी और मानवीय दोनों पक्षों पर समान रूप से ध्यान देना आवश्यक है।

मुख्य शब्द: मानव संसाधन प्रबंधन, कर्मचारी कार्यशाली कार्य क्षमता, कार्य प्रदर्शन, प्रशिक्षण, कार्य संतुष्टि, बैंकिंग, यूनियन बैंक, कुशीनगर।

प्रस्तावना

कुशीनगर, उत्तर प्रदेश के गोरखपुर मंडल के अंतर्गत आने वाला एक महत्वपूर्ण जिला है। जिला प्रशासन के अद्यतन पोर्टल के अनुसार जिले का क्षेत्रफल 2906 वर्ग किलोमीटर है। जिले की जनसंख्या 3564544 तथा गावों की संख्या 1620 है। जिले में पुरुषों की संख्या 1818055 तथा महिलाओं की संख्या 1746489 है। यह जिला कृषि क्षेत्र में अग्रणी होने के साथ-साथ अंतरराष्ट्रीय बौद्ध पर्यटन के कारण सेवा क्षेत्र में भी महत्वपूर्ण स्थान है। किसी भी संगठन में मानव संसाधन प्रबंधन एक अन्य परिसंपत्तियों की तरह एक महत्वपूर्ण परिसंपत्ति होती है। बैंकिंग क्षेत्र में इसका महत्व और अधिक बढ़ जाता है क्योंकि बैंक कर्मचारियों का प्रत्यक्ष संबंध ग्राहकों बैंकिंग लेनदेन, ऋण, जमा, डिजिटल सेवाएं और शिकायत निवाणरण से होता है।

भारतीय यूनियन बैंक अपनी मानव पूँजी का संरचनात्मक मूल्य का निर्माण का रणनीतिक आधार मानता है बैंक की 2024-25 की संबंधित वार्षिक प्रतिवेदन के अनुसार बैंक में कर्मचारी विकास नेतृत्व विकास डिजिटल शिक्षण तथा उच्च प्रदर्शन संस्कृति को अपनी मानव पूँजी रणनीति का महत्वपूर्ण भाग बनाया है। बैंक में यूनियन बैंक विद्या नामक शिक्षा प्रबंधन प्रणाली भी लागू किया है।

वित्त वर्ष 2024-25 में बैंक ने 65.23 लाख से अधिक सीखने के घंटे उपलब्ध कराये तथा प्रत्येक कर्मचारी के लिए कम से कम एक व्यवस्थित शिक्षण प्रणाली प्रतिवर्ष उपलब्ध कराने की व्यवस्था का उल्लेख किया है। रिपोर्ट में यूनियन लर्निंग एकेडमी वर्चुअल कार्यक्रम जोनल लर्निंग सेंटर और स्थानीय कार्यक्रम के माध्यम से प्रशिक्षण दिया जाता रहा है। इस पृष्ठभूमि में कुशीनगर जिले में कार्यरत यूनियन बैंक कर्मचारियों की कार्यशैली का विशेष रूप से उपयोगी है। भारतीय यूनियन बैंक की कार्यशैली का नियम आधारित, ग्राहक केंद्रित, तकनीकी सक्षम, प्रदर्शन उन्मुख तथा नियम निरंतर प्रशिक्षण एवं कर्मचारी विकास पर आधारित कार्यशैली के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। इसमें बैंकिंग नियमों के अनुपालन के साथ-साथ डिजिटल सेवा, ग्राहक संतुष्टि, टीमवर्क कार्य, कुशलता और निर्धारित व्यावसायिक लक्ष्यों की प्राप्ति पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

कुशीनगर में कृषि ग्रामीण अर्थव्यवस्था, छोटे व्यवसाय और पर्यटन से जुड़े लोगों की बैंकिंग आवश्यकता महत्वपूर्ण है। बैंक कर्मचारियों को बचत खाते, ऋण, कृषि ऋण, डिजिटल बैंकिंग, सरकारी योजनाओं, केवाईसी तथा ग्राहक शिकतों से संबंधित सेवाएं प्रदान करनी पड़ती है। इसलिए कर्मचारियों

की कार्य क्षमता का प्रभाव केवल आंतरिक बैंकिंग गतिविधियों तक सीमित नहीं रहता बल्कि ग्राहक सेवा और वित्तीय समावेशन पर भी पड़ता है।

शोध समस्या

बैंकिंग क्षेत्र के में लगातार बढ़ती तकनीकी एवं प्रशासनिक आवश्यकताओं के कारण कार्य कर्मचारियों की कार्यशैली में निर्णय अंतर परिवर्तन देखा जा रहा है जहां एक और डिजिटल बैंकिंग से कार्य की गति बढ़ी है। वहीं दूसरी ओर कर्मचारियों को तकनीकी ज्ञान, ग्राहक अपेक्षाओं, लक्ष्य रिपोर्टिंग और अनुपालन संबंधी कार्य का सामना करना पड़ता है। कुशीनगर जिले में भारतीय यूनियन बैंक कर्मचारियों की कार्यशैली किन कारको से प्रभावित होती है, तथा किन उपायों द्वारा उनकी क्षमता होती की जा सकती है।

साहित्य समीक्षा

साहित्य समीक्षा के विषयान्तर्गत शोधकर्ता संबंधित विषय पर पूर्व में किए गए अध्ययनों, सिद्धांतों एवं निष्कर्ष का अध्ययन कर अपने शोध की प्रासंगिकता को दर्शाता है। Khatri (2000) के अध्ययन में पाया गया, कि प्रभावी मानव संसाधन प्रबंधन नीतियां कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि संगठनात्मक प्रतिबद्धता तथा उत्पादकता को सकारात्मक रूप से प्रभावित करती हैं। अध्ययन से यह भी निष्कर्ष निकाला गया है, कि प्रशिक्षण और निष्पक्ष प्रदर्शन मूल्यांकन, बैंकिंग संस्थाओं की कार्य कुशलता बढ़ाने में अहम भूमिका निभाता है। Singh & Rawat (2025) और Rao (2010) के अध्ययन में पाया गया, कि भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में मानव संसाधन प्रबंधन करते हुए पाया, कि प्रशिक्षण कार्यक्रम पदोन्नति नीति तथा प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली कर्मचारियों की कार्यक्षमता एवं ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करती है। Saravani & Abbasi (2013) के अनुसार प्रबंधन के प्रेरणा बढ़ाने वाले कार्यक्रमों का लागू करना चाहिये, जिसमें प्रेरणात्मक भुगतान, कर्मचारियों को जिम्मेदारी सौपना तथा उन्हें उपयुक्त अधिकार प्रदान करना शामिल है। इसका उद्देश्य मानव संसाधनों की कार्य प्रेरणा को बढ़ाना है। क्योंकि केवल कार्य परिवर्तन अपने आप में कार्य प्रदर्शन को प्रभावी रूप से प्रभावित नहीं कर सकता है। इसके लिए कार्य संतुष्टि का होना भी आवश्यक है।

Sharma & Vigneshwar (2024); Aggarwal et al. (2023) के अनुसार प्रेरणा, कार्यवातावरण, नेतृत्व शैली तथा कैरियर विकास के अवसर कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि बढ़ाने वाले प्रमुख कारक हैं। Neo (2017) के अनुसार नियमित प्रशिक्षण कर्मचारियों का ज्ञान कौशल तथा कार्य क्षमता में वृद्धि करता है। उन्होंने सुझाव दिया कि बदलते तकनीकी वातावरण में निरंतर प्रशिक्षण बैंकिंग के लिए अनिवार्य है।

शोध अंतराल

उत्तर प्रदेश के कुशीनगर जिले के भारतीय यूनियन बैंक की शाखों में मानव संसाधन प्रबंधन की वास्तविक स्थिति कर्मचारियों के अनुभव तथा मानव संसाधन प्रबंधन प्रथाओं के प्रभाव पर अनुभवजन्य अध्ययन बहुत सीमित हैं, यही शोध अंतराल अध्ययन का आधार है।

उद्देश्य

प्रस्तुत शोध का प्रमुख उद्देश्य भारतीय यूनियन बैंक, कुशीनगर के कर्मचारियों की कार्यशाली का अध्ययन करना तथा उनकी कार्य क्षमताओं का मूल्यांकन करना है, और उसके अंतर्गत कर्मचारियों को प्रदान किए जाने वाले प्रशिक्षण और उनके कार्य क्षमता के बीच संबंध का अध्ययन किया जाएगा। साथ ही कर्मचारियों की तकनीकी दक्षता का उनके कार्य क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव का विश्लेषण किया जाएगा। अध्ययन में कार्य क्षमता और कार्य संतुष्टि में संबंध तथा नेतृत्व सहयोग की भूमिका का भी परीक्षण किया जाएगा। इसके साथ-साथ समूह भावना के प्रभाव, कर्मचारियों का कार्यभार तथा कार्य तनाव की स्थिति का अध्ययन किया जाएगा। अध्ययन का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य कर्मचारियों के समक्ष आने वाले प्रमुख कार्य संबंधी समस्याओं का पहचान करना भी है।

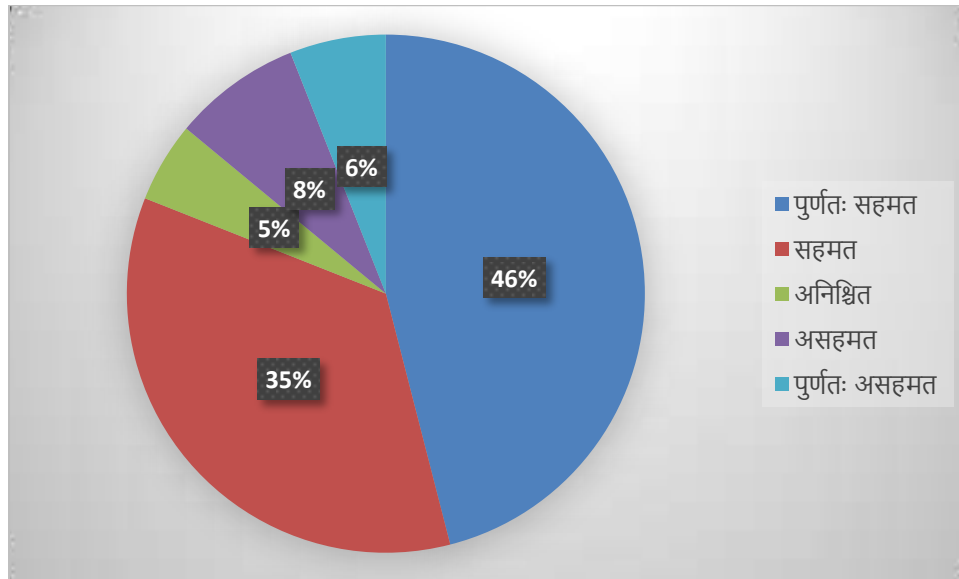
शोध परिकल्पना

शोध परिकल्पना के अंतर्गत शोधकर्ता दो या दो से अधिक चरों के मध्य संभावित संबंध का परीक्षण करता है। शोध अध्ययन में मानव संसाधन प्रबंधन की विभिन्न प्रथाओं एवं कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि, प्रेरणा, कार्य के निष्पादन एवं संगठनात्मक प्रतिबद्धता के मध्य संबंध का अनुभवजन्य परीक्षण किया जाएगा।

इस शोध पत्र में उत्तर प्रदेश के कुशीनगर जिले के भारतीय यूनियन बैंक की शाखों में लागू मानव संसाधन प्रबंधन के नीतियों और प्रथाओं का अनुभवजन्य अध्ययन किया गया है। इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए उपयुक्त शोध अभिकल्प, नमूना चयन, आंकड़ा संग्रहण एवं सांख्यिकी विश्लेषण का विधियों का प्रयोग किया गया है। कुशीनगर के सभी यूनियन बैंक के शाखों में कार्यरत कर्मचारियों का पुरुषों व महिलाओं का क्रमशः लिंगानुपात 71% एवं 29% है। बैंक में आयु के आधार पर स्थित क्रमशः 21 से 30 वर्ष के बीच 19% कर्मचारी, 31 से 40 वर्ष के बीच 38% कर्मचारी, 41 से 50 वर्ष के बीच 30% कर्मचारी और 51 से 60 वर्ष के बीच 15% कर्मचारी कार्यरत हैं। प्रत्यक्ष रूप से देखा जा रहा है, कि 31 से 50 वर्ष के कर्मचारी 65% हैं।

जो किसी भी संगठन में यह सबसे अधिक उत्पादक कार्यबल माना जाता है। योग्यता के आधार पर शोध में शामिल कर्मचारियों में स्नातक स्तर की योग्यता रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 43%,

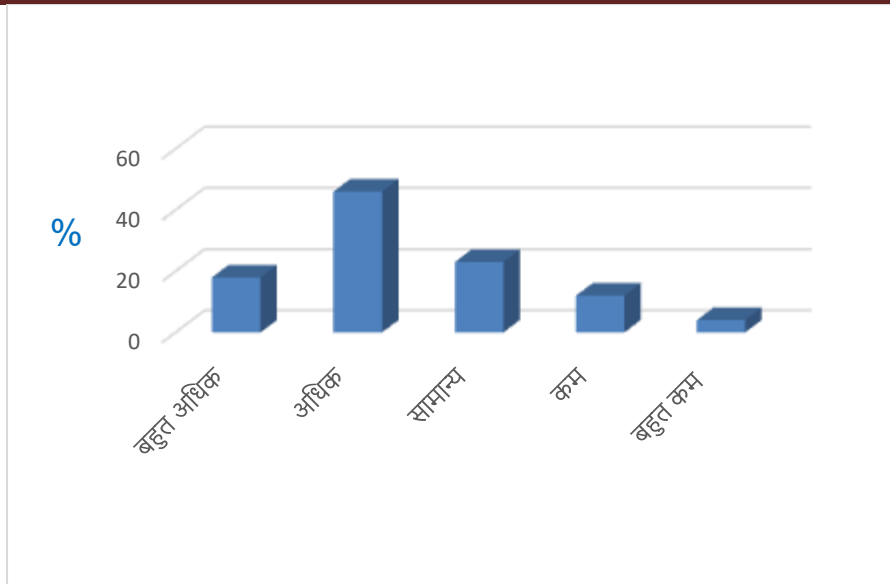
स्नातकोत्तर योग्यता रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 46%, जबकि अन्य व्यावसायिक योग्यता रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 11% है। इस प्रकार कर्मचारियों में स्नातकोत्तर कर्मचारियों की संख्या सर्वाधिक है। इस शोध पत्र में सामिल कर्मचारियों में 0 से 5 वर्ष का अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 19% है। 6 से 10 वर्ष का अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 28% है। 11 से 15 वर्ष का अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 24% है। 16 से 20 वर्ष का अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 18% है, और 20 वर्ष से अधिक अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का प्रतिशत 11% है। इस प्रकार 6 से 10 वर्ष का अनुभव रखने वाले कर्मचारियों का अनुपात सर्वाधिक 28% है।



फिग-1: यूनियन बैंक के शाखों में कार्यरत कर्मचारियों का प्रशिक्षण से कार्यक्षमता में वृद्धि प्रतिशत

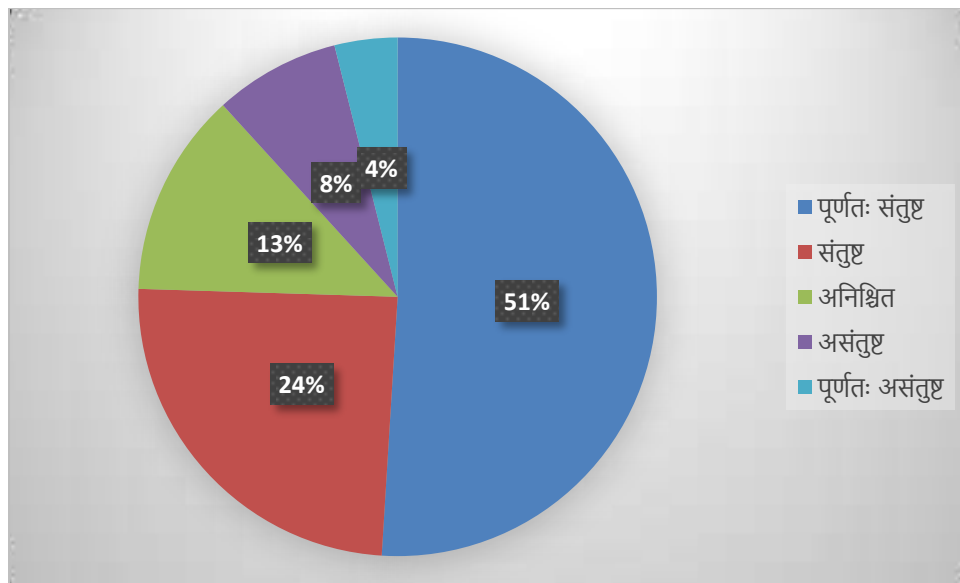
भारतीय यूनियन बैंक के शाखों में कार्यरत कर्मचारियों का प्रशिक्षण से कार्य क्षमता में वृद्धि का सकारात्मक परिणाम सामने आया है। इनका मूल्यांकन पूर्णतः सहमत, सहमत, अनिश्चित, असहमत एवं पूर्णतः असहमत चारों के माध्यम से किया गया है। परिणामतः कुल 81% कर्मचारी "सहमत" अथवा "पूर्णतः सहमत" श्रेणी में है। इससे संकेत मिलता है, कि प्रशिक्षण कर्मचारी कार्य क्षमता सुधारने का महत्वपूर्ण माध्यम हो सकता है।

इस शोध पत्र में कुशीनगर जिले की भारतीय यूनियन बैंक शाखों के जनसांख्यिकीय एवं प्रशिक्षण संबंधी प्रमुख सांख्यिकी निष्कर्ष से स्पष्ट है, कि कुल सकारात्मक प्रतिक्रिया 81%, प्रशिक्षण का माध्य 3.88, प्रशिक्षण का मानक विचलन 1.19 काई स्क्वायर 88.50 एवं पी वैल्यू 0.0001 से कम प्राप्त हुई, जिससे कर्मचारियों की प्रतिक्रियाओं में सांख्यिकी रूप से महत्वपूर्ण सकारात्मक प्रवृत्ति का संकेत मिलता है। अतः प्रशिक्षण एवं कर्मचारी कार्य क्षमता के मध्य सकारात्मक संबंध है।



फिग-2: यूनियन बैंक के शाखाओं में कार्यरत कर्मचारियों का कार्यभार का प्रतिशत

प्रस्तुत बार ग्राफ बैंक शाखाओं में कार्यरत कर्मचारियों का कार्यभार एवं कार्य क्षमता के आंकड़ों के अनुसार 61% कर्मचारियों ने कार्यभार का "अधिक" अथवा "बहुत अधिक" माना है। अतः शाखा स्तर पर कार्य विवरण और मानव संसाधन नियोजन पर ध्यान देना उपयोगी हो सकता है।



फिग-3: यूनियन बैंक के शाखों में कार्यरत कर्मचारियों का कार्य संतुष्टि का प्रतिशत

वहीं कर्मचारियों के कार्य संतुष्टि के आंकड़ों के अंतर्गत 75% कर्मचारी "संतुष्ट" अथवा "पूर्णता संतुष्ट" हैं। इसके बावजूद भी 25% कर्मचारियों के लिए कार्य संतुष्टि सुधारने की संभावना दिखाई देती है।

निष्कर्ष

कुशीनगर जिले के कृषि ,पर्यटन एवं अन्य गतिविधियों के निष्पादन में बैंकिंग सेवाओं का एक अहम भूमिका है। वर्तमान जिला प्रशासन के आंकड़े के अनुसार जिले का क्षेत्रफल 2906 वर्ग किलोमीटर और जनसंख्या 35,64,544 है। यूनियन बैंक की आधिकारिक मानव पूंजी प्रतिवेदन से भी स्पष्ट है कि प्रशिक्षण, कौशल विकास, डिजिटल शिक्षण को बैंक ने अपनी रणनीति में महत्वपूर्ण स्थान दिया है। कर्मचारियों के आंकड़ा विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकलता है कि तकनीकी दक्षता, प्रशिक्षण, कार्य संतुष्टि, नेतृत्व, सहयोग और समूह भावना कर्मचारी कार्य क्षमता को बढ़ाने वाले मूल कारक हो सकते हैं। इसके उलट अधिक कार्यभार कार्य क्षमता पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकता है। अतः कुशीनगर की यूनियन बैंक शाखों में कर्मचारी कार्य क्षमता बढ़ाने के मूल बिंदु क्रमशः संतुलित कार्यभार, डिजिटल दक्षता, प्रशिक्षण, प्रभावी नेतृत्व, कर्मचारी सहभागिता एवं प्रोत्साहन हो सकता है।

संदर्भ सूची

1. Khatri N (2000). Managing human resource for competitive advantage: A study of companies in Singapore. *International Journal of Human Resource Management*, 11(2), p. 336-365. <https://doi.org/10.1080/095851900339909>
2. Singh H. B. & Rawat L. S. (2025). A Study of Human Resource Management in Indian Banking Sector: A Futuristic Approach. *International Journal of Engineering, Management and Humanities (IJEMH)*, 6(3), p. 199-204.
3. Rao, T. V. (2010). *Human Resource Management: Text and Cases*. Excel Books.
4. Saravani, S.R. & Abbasi B. (2013). Investigating The Influence Of Job Rotation On Performance By Considering Skill Variation And Job Satisfaction Of Bank Employees. *Technical Gazette*, 20(3) p. 473-478.
5. Sharma, V.K. & Vigneshwar R. (2024). Analyzing the Relationship between Employee Motivation and Job Satisfaction.” *Shanlax International Journal of Management*, 11(S1), p. 239–242. <https://doi.org/10.34293/management.v11iS1-Mar.8048>
6. Aggarwal A, Sharma D, Vohra Pranika, Sharma S, & Sharma V. (2023). Work Environment and Job Satisfaction among Employees. *The International Journal of Indian Psychology* 11(1), 1247-1254. <https://doi.org/10.25215/1101.126>
7. Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw-Hill Education.