નાગરિક સહકારી બેંકોની ઉત્પાદકતા અને કાર્યક્ષમતા વધારવા માટેના ઉપાયો: એક સંશોધનાત્મક અભ્યાસ

ભૂમિ કોઠારી

૧.પ્રસ્તાવના

નાગરિક સહકારી બેંકોના અભ્યાસને આધારે જાણી શકાયું છે કે તમામ બેંકો કામગીરીની ઊંચી પડતર, મૂડીનો નીચો દર, લોન અંગેની અપૂરતું મૂલ્યાંકન, લોન આયોજનની ખામી, ધીમી વસુલાત કામગીરી, અપૂરતો અંકુશ, ઓવર ડયુમાં રતત વધારો, નોન-પરફોમીંગ મિલકતોમાં મોટો વધારો, રાજકીય દખલ, વ્યવસાયિક જ્ઞાનની ઉણપ, અને ગ્રાહકોનો અસંતોષ વિગેરે મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહી છે. આ ઉપરાંત ખાનગી નાણાંકીય સંસ્થાઓની સ્થાપના અને તેનો વિકાસ નાગરિક બેંકોના વિકાસ માટેની મોટી સમસ્યા ઊભી થઇ છે. આ બધીજ સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે કેટલાક પગલાં લેવા જરૂરી બન્યા છે. આવા પગલાંઓ નીચે મુજબ છે.

૨.સંશોધનના હેતુઓ

૧. માનવીય અભિગમથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરવા માટેની જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરવી.
૨. કામગીરી પરિબળથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરવા માટેની જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરવી.
૩. યાંત્રિકરણ પરિબળથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરવા માટેની જરૂરી માહિતી એકત્રિત કરવી.

૩. સંશોધન પ્રશ્નો

૧. માનવીય અભિગમથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરી શકાય.
૨. કામગીરી પરિબળથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરી શકાય.
૩. યાંત્રિકરણ પરિબળથી ઉત્પાદકતામાં વધારો કરી શકાય.

૪. સંશોધનનું ઉપકરણ

આ સમગ્ર અભ્યાસ માટે રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અભ્યાસકે પરિણામો મેળવ્યાં હતાં. સમગ્ર અભ્યાસ મુલાકાત દ્વારા હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો જેમાં હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. જેમાં ઉપરોક્ત સંશોધનના હેતુઓ અને સંશોધનના પ્રશ્નોને કેન્દ્રમાં રાખીને કામદારોની વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને સંશોધકે નીચેના જેવાં અભ્યાસનાં પરિણામો મેળવ્યાં હતાં.

૫. નમૂનો અને વ્યાપવિશ્વ

આ સમગ્ર અભ્યાસ હાથ ધરવા માટે હિંમતનગર શહેર અને તાલુકાની નાગરિક સહકારી બેંકોના કર્મચારીઓની મુલાકાત લેવાના હેતુસર હિંમતનગર શહેર અને તાલુકાની નાગરિક સહકારી બેંકોના વર્ષ ૨૦૧૯-૨૦માં કામ કરતા કર્મચારીઓની સહેતુક નમૂના તરીકે પસંદગી કરવામાં આવી હતી. સમગ્ર અભ્યાસનું વ્યાપવિશ્વ હિંમતનગર તાલુકાની નાગરિક સહકારી બેંકોના કર્મચારીઓનું હતું.

૬.અભ્યાસનાં તારણો

સમગ્ર અભ્યાસને અંતે અભ્યસકે નીચેના તારણો તારવ્યાં હતાં.

(૧) ઉત્પાદકતામાં વધારો કરવો.

બેંકોની ઉત્પાદકતા વધારવા માટે માનવીય કામગીરી અને યાંત્રિકરણ જેવા પરિબળો પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરવું જરૂરી છે.

(i) માનવીય પરિબળ

બેંકીગ સેવાઓ માટે માનવીય પરિબળ મહત્વનું છે. આ માટે દરેક બેંકોએ યોગ્ય વ્યકિતની, વાર્તનિક વર્તણૂક ધરાવતા અને વિશ્લેષણાત્મક જ્ઞાન હોય તેવા જ વ્યકિતની કર્મચારી તરીકે નિમણૂંક આપવી જોઇએ. કોઇપણ નિમણૂંક ભલામણ, જ્ઞાતિ કે સંબંધો આધારિત ન થાય તેની કાળજી રાખવી જાઇએ અને આ નિમણૂકોમાં રાજકીય પરિબળોને મહત્ત્વ ન મળે તેનું ખાસ ધ્યાન આપવું જરૂીરી છે. વૈજ્ઞાનિક પધ્ધતિથી કર્મચારીઓની ભરતી થાય તેની જાળવણી કરવી પડશે.

(ii) કામગીરી પરિબળ

દરેક નાગરિક બેંકોના વિકાસમાં અડચણ રૂપ હોય તો તેની કામગીરીની પધ્ધતિ છે. આજે પણ આ બેંકોમાં જુની પધ્ધતિએ કામગીરી થાય છે. દરેક બેંકોનું હરિફાઇ મુકત જમાના મુજબ આધુનિકરણ કરવું જરૂરી છે. આધુનિકરણ ફેરફારો આંતરિક અને બાહ્ય બંને ક્ષેત્રોમાં કરવા પડશે.

(iii) યાંત્રિકરણ

નાગરિક બેંકોના વિકાસ માટે સંચાલકીય માહિતી પધ્ધતિ દાખલ કરવી જરૂરી બની છે. માહિતી સંચાર અને ટેકનોલોજીને પૂરતું મહત્ત્વ આપવાથી બેંકોની રોજબરોજની કામગીરી ઝડપી બને છે. આજના દિવસ સુધી બહુજ ઓછા પ્રમાણમાં કમ્પ્યુટરાઇઝ પધ્ધતિનો નાગરિક બેંકોમાં ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. આજે જયારે પધ્ધતિથી કલીયરીંગ થાય છે. ત્યારે આ પ્રકારનું જોડાણ બેંકોના વિકાસ માટે અગત્યનું સાધન બને છે.

(૨) પડતર પર અંકુશ અને કામગીરી ખર્ચ પર અંકુશ જરૂરી

(i) નાગરિક સહકારી બેંકોની કાર્યક્ષમતા સુધારવા માટે અને તેની નફાકારકતામાં વધારો કરવા સંચાલકો દ્વારા રોજબરોજના ખર્ચમાં ઘટાડો કરવો પડશે જેમાં ખાસ કરીને બાહ્ય ભંડોળ દ્વારા એકઠા કરાતા નાણાંની પડતર ઘટાડવી અને સાથે સાથે આવકમાં વધારો થાય તેવાં પગલાં ભરવા પડશે. ખર્ચમાં ઘટાડો કરવા અંદાજપત્રીય અંકુશ, પ્રમાણ પડતર અને મૂલ્ય વિશ્લેષણ પધ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ.

(ii) કુલ ભંડોળ પર વળતર વધારવાના પ્રયત્નનો જરૂરી છે. આ માટે પોટફોલીયો ધિરાણમાં વધારો કરવો અને લોન-ધિરાણ અંગેની પ્રક્રિયા સરળ બનાવવી જોઇએ. આ ઉપરાંત ડોસ્ટુડોર પધ્ધતિનો ઉપયોગ બેંકની કાર્યક્ષમતા સુધારવામાં મદદરૂપ બનશે. આ ઉપરાંત સલામત રોકાણ સૌથી સારો ઉપાય છે.

(iii) મોટા ભાગની નાગરિક બેંકો દ્વારા લાંબાગાળાની બાંધી મુદ્દત થાપણો સ્વીકારવામાં આવે છે પરંતુ તેની સામે ધિરાણ પ્રક્રિયા ધીમી જોવા મળે છે. આથી વ્યાજનો બોજો સહન કરવાનો થાય છે. આવા સંજોગોમાં જો બેંકોએ ટૂંકી મુદ્દતની થાપણો સ્વીકારવી અથવા આંતરિક નાણાં વ્યવસ્થા ઉભી કરવી જોઇએ જેથી ખર્ચનો બોજ ઘટાડી શકાય.

(૩) નાણાંકીય સંચાલન વ્યવસ્થામાં સુધારણા

(i) નાણાંકીય સંચાલન વ્યવસ્થામાં સુધારો થાય તો બેંકોની કામગીરી અને નફાકારકતામાં વધારો થઇ શકે છે. સંચાલન વિભાગ દ્વારા યોગ્ય કાર્યને યોગ્ય પ્રમાણમાં મહત્ત્વ આપવું જાઇએ તથા તે અંગેના નિર્ણયો નીતિ વિષયક નિર્ણય તરીકે સ્વીકારાય તે જરૂરી છે. જેમ કે થાપણની હેરાફેરી, પ્રાથમિક અને સધ્ધર એકમોને ધિરાણ, પ્રવાહી મિલકતોની જાળવણી, રોકાણો અને બાકી લેણું અને તેની વસુલાત

(ii) બેંકોના અભ્યાસને આધારે એવું તારણ મળ્યું છે કે મોટા ભાગની બેંકો ડિપોઝીટ પર આધારિત છે જેનો વ્યાજનો દર ઊંચો આપવામાં આવે છે. જેથી નફાકારકતામાં ઘટાડો જોવા મળે છે. બેંકોએ પોતાનું ફંડ ઉભું કરવું જોઇએ જેથી વ્યાજનો બોજ ઘટાડી શકાય અને કાર્યક્ષમતા સુધારી શકાય. આ અંગે દરેકે બેંકોએ સભાસદોની સંખ્યામાં વધારો કરવો જોઇએ જેથી પોતાની મૂડી ઉભી કરી શકાય.

(iii) નાગરિક બેંકો દ્વારા બાંધી મુદત થાપણો કરતાં બચત ખાતા અને માસિક બચત ખાતા પર વધુ આધાર રાખવામાં આવે તો ખર્ચ પર અકુંશ આવશે અને વ્યાજનું ભારણ ઓછું કરી શકાય છે. બચતખાતા અને માસિક બચતખાતા પણ જાહેર કરી શકાય અને સભાસદ અને બિન સભાસદ પાસેથી ભંડોળ મેળવી શકાય.

(iv) નાગરિક બેંકો દ્વારા જો ભંડોર મેળવવા મોબાઇલ બચત સેવા શરૂ કરવામાંસ આવે અને દરેકના ગામથી કે રહેઠાણથી નાણાં એકઠા કરવામાં આવેલો ઓછા વ્યાજના બોજથી ભંડોળ મળી શકે સંચાલકોએ આ બાબત ધ્યાને રાખવી જરૂરી છે.

(v) સંચાલન દ્વારા ધિરાણ વસુલાત માટે ધિરાણ વસુલાત સમિતિની રચના કરવી જોઇએ જેથી ઝડપી નાણાંની વસુલાત કરી શકાય તથા ઘટાડો કરી શકાય.

(૪) ગ્રાહક સેવા આયોજન

બજારમાં ટકી રહેવા અને હરીફાઇ યુકત બજારમાં કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકલક્ષી બનવું જરૂરી છે. આ સંદર્ભે દરેક નારરિક બેંકોએ ગ્રાહકોને સમજવા જરૂરી છે. બેંકોએ પોતાના વિકાસ માટે ગુણવત્તાસભર સેવા ગ્રાહકોને પૂરી પાડવી પડશે. આ ગ્રાહકલક્ષી સેવાઓ નીચે મુજબ પૂરી પાડી શકાય.

(i) ગ્રાહકો સાથે બેંકના કર્મચારી વર્તણૂક વિનમ્ર ભેદભાવ મુકત અને મદદરૂપ હોવી જોઇએ.

(ii) બેંકોએ વહીવટી કામગીરી માટે આધુનિક માહિતી સંચાર અને કમ્પ્યુટરાઇઝ પધ્ધતિનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ જેથી ગ્રાહકોને ઝડપી, કાર્યક્ષમ અને ગુણવત્તાસભર સેવા મળી રહે સમય અને ખર્ચનો પણ બચાવ કરી શકાય.

(iii) કોમર્શીયલ બેંકોની જેમ નાગરિક સહકારી બેંકોએ પણ ગ્રાહક સેવા ઓડીટની સેવા શરૂ કરવી જોઇએ.

(iv) ગ્રાહકોની ફરિયાદ નિકાલ માટે નિવારણ કેન્દ્ર ઉભું કરવું અને શકય તેટલી ઝડપી ફરિયાદનો નિકાલ કરવો જોઇએ.

(v) બજાર પ્રક્રિયાનો ખ્યાલ અમલમાં મૂકવો જોઇએ અને સમૂહ બજારપ્રક્રિયા દ્વારા બેંકની જાહેરાત થાય તેવા પ્રયત્નો કરવા જોઇએ જેથી હરીફાઇયુકત સમયમાં બજારમાં અસ્તિત્વ ટકાવી રાખી શકાય.

(૫) અન્ય ઉપાયો

નાગરિક સહકારી બેંકોએ સામાજિક આવક અને તેનો ઉપયોગ તથા સામાજિક જવાબદારી કેટલા અંશે નિભાવી શકે છે તે અંગેનું પત્રક દર્શાવવું જોઇએ જેથી સામાજિક પ્રતિષ્ઠા વધારી શકાય છે.

આ ઉપરાંત વહીવટી કામગીરી મોટા ભાગે કમ્પ્યુટરાઇઝ હોવી જોઇએ. વહીવટી કર્મચારીઓને તાલીમની વ્યવસ્થા કરવી જોઇએ જોબ-તાલીમ સંસ્થામાંથી તાલીમ આપવામાં આવે તો વધુ ઉપયોગી થાય છે.

આમ, નાગરિક સહકારી બેંકો સમાજ માટે ખાસ કરીને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારના ગરીબી, મધ્યમવર્ગ અને નાના-ધંધાદારી એકમો માટે ઉપયોગી છે જેથી આ પ્રકારના સૂચનો ધ્યાનમાં લેવામાં આવે તો બેંકોની કારકિર્દી કાર્યક્ષમ બને છે તથા લાંબા સમય સુધી ટકી રહે છે.

સંદર્ભસૂચિ

૧. માથુર, બી.એલ. (૨૦૦૯). ગ્રામીણ અર્થશાસ્ત્ર, અર્જુન પબ્લિશિંગ હાઉસ. નવી દિલ્હી
૨. દેસાઈ, હસમુખ (૨૦૦૯). સહકારી દેરી ઉદ્યોગનો અર્થશાસ્ત્રીય અભ્યાસ. ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ
૩. પરીખ, નરહરિ (૨૦૧૧). સિક્ષિપ્ત મીન્વ અર્થશાસ્ત્ર. ગૂજરાત વિદ્યાપીઠ, અમદાવાદ