

निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का तुलनात्मक अध्ययन

सुनिता गणावा* डॉ. समता मेहता**

* शोधार्थी (वाणिज्य) सम्राट विक्रम विश्वविद्यालय, उज्जैन (म.प्र.) भारत

** सहायक प्राध्यापक (वाणिज्य) भगतसिंह शासकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय, जावरा (म.प्र.) भारत

शोध सारांश – यह अध्ययन निजी तथा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का तुलनात्मक विश्लेषण प्रस्तुत करता है। अध्ययन का उद्देश्य यह जानना है कि सुविधाओं, सुरक्षा, विश्वसनीयता, त्वरित सेवा, उपयोग में सरलता तथा समस्या समाधान के आधार पर दोनों प्रकार के बैंक ग्राहकों की अपेक्षाओं को किस हद तक पूरा कर रहे हैं। डिजिटल अर्थव्यवस्था के बढ़ते प्रयोग के संदर्भ में इस विषय पर शोध की आवश्यकता इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि ग्राहकों की संतुष्टि और विश्वास सीधे बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता से प्रभावित होते हैं।

इस अध्ययन में सर्वेक्षण विधि का उपयोग किया गया है, जिसके अंतर्गत अलग-अलग आयु, पेशा और बैंकिंग पृष्ठभूमि वाले ग्राहकों से प्रश्नावली के माध्यम से डेटा संकलित किया गया। आँकड़ों का विश्लेषण वर्णनात्मक एवं तुलनात्मक पद्धतियों द्वारा किया गया।

मुख्य निष्कर्ष यह संकेत देते हैं कि निजी बैंकों के ग्राहक सेवा की गति, उपयोग में सरलता तथा तकनीकी दक्षता को अधिक सराहते हैं, जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक ग्राहकों को सुरक्षा, विश्वसनीयता और सरकारी भरोसे का अधिक अनुभव होता है। दोनों क्षेत्रों में ग्राहकों ने तकनीकी समस्याओं और समय-समय पर आने वाली नेटवर्क कठिनाइयों को प्रमुख चुनौती के रूप में चिन्हित किया। संपूर्ण विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि सतत तकनीकी सुधार और ग्राहक-केंद्रित नीतियाँ ही ऑनलाइन बैंकिंग को और अधिक प्रभावी बना सकती हैं।

शब्द कुंजी – ऑनलाइन बैंकिंग, ग्राहक धारणा, निजी बैंक, सार्वजनिक बैंक, डिजिटल सेवाएँ, ग्राहक संतुष्टि, सुरक्षा, विश्वसनीयता, तकनीकी दक्षता, तुलना अध्ययन।

प्रस्तावना – भारतीय बैंकिंग प्रणाली ने पिछले दो दशकों में उल्लेखनीय परिवर्तन देखा है। डिजिटलाइजेशन ने पारम्परिक बैंकिंग को आधुनिक, तेज और अधिक सुविधाजनक स्वरूप प्रदान किया है। आज बैंकिंग सेवाएँ शाखा-केन्द्रित न होकर मोबाइल, इंटरनेट और एटीएम जैसे प्लेटफॉर्मों के माध्यम से 24x7 उपलब्ध हैं। विशेषकर कोविड-19 महामारी के बाद डिजिटल लेन-देन में अभूतपूर्व वृद्धि हुई, जिससे ऑनलाइन बैंकिंग आम ग्राहकों के दैनिक जीवन का महत्वपूर्ण हिस्सा बन गई है।

डिजिटलाइजेशन और बैंकिंग क्षेत्र में परिवर्तन – डिजिटलाइजेशन ने बैंकिंग सेवाओं को स्वचालित, सुरक्षित और त्वरित बनाया है। आज खाता खोलने से लेकर धन अंतरण, बिल भुगतान, निवेश प्रबंधन, लोन एप्लिकेशन, और पासबुक अपडेट तक लगभग सभी प्रक्रियाएँ ऑनलाइन संपन्न हो सकती हैं। यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI), इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और डिजिटल वॉलेट जैसे माध्यमों ने बैंकिंग कार्यों को सरल बना दिया है।

भारतीय रिजर्व बैंक और भारत सरकार द्वारा 'Digital India' और 'Cashless Economy' जैसे अभियानों ने ऑनलाइन बैंकिंग को व्यापक स्वीकार्यता दिलाई है।

ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का महत्व – ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक समय, स्थान और लागत-तीनों की बचत करते हैं। यह प्रणाली

पारदर्शिता, सुरक्षा और सुविधा को बढ़ाती है। डिजिटल रिकॉर्ड रखने से लेन-देन के प्रमाण सुरक्षित रहते हैं और धोखाधड़ी की संभावनाएँ कम होती हैं। बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच बढ़ने से वित्तीय समावेशन (Financial Inclusion) में भी वृद्धि हुई है।

आज के प्रतिस्पर्धी बैंकिंग वातावरण में ऑनलाइन सेवाओं की गुणवत्ता सीधे-सीधे ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक-निष्ठा (Customer Loyalty) को निर्धारित करती है।

निजी एवं सरकारी बैंकों की भूमिका – निजी क्षेत्र के बैंक (जैसे HDFC, ICICI, Axis Bank आदि) तकनीकी नवाचार और त्वरित सेवा के लिए जाने जाते हैं। वे उपयोगकर्ता-अनुकूल इंटरफेस, तेज समस्या-समाधान और न्यूनतम प्रतीक्षा समय को प्राथमिकता देते हैं। दूसरी ओर, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक (जैसे SBI, PNB, Bank of Baroda आदि) व्यापक ग्राहक आधार, अधिक विश्वसनीयता और सरकारी भरोसे के कारण महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। हालांकि, उन्हें तकनीकी सुधार और ग्राहक सेवा में समय-समय पर चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। इस तुलनात्मक अध्ययन का उद्देश्य इन्हीं दोनों प्रकार के बैंकों की ऑनलाइन सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा में अंतर को समझना है।

ग्राहक धारणा के अध्ययन की उपयोगिता – ग्राहक धारणा वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता, सुरक्षा, सुविधा और उपयोग

में सरलता का अनुभव करते हैं। ग्राहकों की धारणा को समझना बैंकिंग संस्थानों के लिए अत्यंत आवश्यक है क्योंकि इसी आधार पर वे अपनी नीतियों और तकनीकी सेवाओं में सुधार कर सकते हैं। यदि किसी बैंक की ऑनलाइन सेवा तेज, सुरक्षित और उपयोगकर्ता-अनुकूल होती है, तो ग्राहक संतुष्टि बढ़ती है और बैंक के प्रति विश्वास मजबूत होता है।

सांख्यिकीय परिप्रेक्ष्य – भारत में डिजिटल भुगतान लगातार बढ़ रहा है। हालिया आंकड़ों के अनुसार:

1. देश में UPI लेन-देन प्रति माह लगभग 10-12 अरब तक पहुँच चुके हैं।
2. 80% से अधिक बैंक ग्राहकों ने कम-से-कम एक बार ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का उपयोग किया है।
3. RBI की रिपोर्ट के अनुसार डिजिटल बैंकिंग लेन-देन में वर्ष दर वर्ष लगभग 30-35% की वृद्धि दर्ज हो रही है।

ये आँकड़े दर्शाते हैं कि ऑनलाइन बैंकिंग भारत की बैंकिंग प्रणाली का अभिन्न अंग बन चुका है, इसलिए ग्राहकों की धारणा का अध्ययन अत्यंत प्रासंगिक और उपयोगी है।

साहित्य-समीक्षा

ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं पर पिछले दो दशकों में व्यापक शोध हुआ है, जिसमें सेवा-गुणवत्ता, सुरक्षा, उपयोग-सुविधा, विश्वास ((Trust)) तथा ग्राहक-संतुष्टि को प्रमुख संकेतकों के रूप में पहचाना गया है। Ling et al. (2016) ने अपनी अध्ययन रिपोर्ट में दर्शाया कि वेबसाइटएप के वेब-डिजाइन, प्रणाली की विश्वसनीयता और सुरक्षा तंत्र (Encryption, Authentication) ग्राहक संतोष को सबसे अधिक प्रभावित करते हैं। इसी प्रकार, Jun and Cai (2001) ने ई-सेवा गुणवत्ता के आयाम जैसे विश्वसनीयता, प्रतिक्रियाशीलता तथा सुविधाओं को डिजिटल बैंकिंग अनुभव के मुख्य निर्धारक बताया।

भारतीय परिप्रेक्ष्य में Hazra & Srivastava (2010) ने Indian Journal of Marketing में प्रकाशित अपने शोध में स्पष्ट किया कि सेवा-गुणवत्ता (Service Quality) के पाँच तत्व विश्वसनीयता, आश्वस्तता, मूर्तता, प्रतिक्रियाशीलता और सहानुभूति-ग्राहक -निर्माण और संतुष्टि दोनों को गहराई से प्रभावित करते हैं। Kumbhar (2011) ने ऑनलाइन बैंकिंग अपनाने में जनसांख्यिकीय चर, इंटरनेट-अनुभव, जोखिम-धारणा और बैंक-विश्वास को महत्वपूर्ण कारक पाया।

Parasuraman, Zeithaml और Berry द्वारा विकसित SERVQUAL मॉडल ऑनलाइन बैंकिंग के आकलन में व्यापक रूप से उपयोग किया गया है। कई अध्ययनों ने इसका डिजिटल संस्करण E-SERVQUAL या NetQUAL अपनाया है। नवीन अध्ययन जैसे Bhuvaneswari & Maruthamuthu (2024, ScienceScholar) ने Structural Equation Modeling (SEM) के माध्यम से यह प्रमाणित किया कि सेवा-गुणवत्ता के आयाम सीधे ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा से जुड़े हैं।

निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की तुलना करने वाले हालिया शोध (उदा., Rajeev Vashisht & Rajinder Singh, 2024; BPAS Journals) बताते हैं कि निजी बैंक डिजिटल नवाचार, त्वरित सेवा, मोबाइल-इंटरफेस, और UX-डिजाइन में अधिक उन्नत पाए जाते हैं, जबकि सार्वजनिक बैंक सुरक्षा-विश्वास, व्यापक पहुँच, तथा कम शुल्क जैसी

विशेषताओं के कारण ग्राहकों को आकर्षित करते हैं। इसी प्रकार, Malik & Goyal (2022) ने निष्कर्ष दिया कि निजी बैंक तकनीकी दक्षता में अग्रणी हैं, जबकि सरकारी बैंक सेवा-स्थिरता और जोखिम-नियंत्रण में बेहतर माने जाते हैं।

तकनीकी परिप्रेक्ष्य में RBI, NPCI और PwC की रिपोर्टें दर्शाती हैं कि भारत में डिजिटल भुगतान पिछले कुछ वर्षों में तीव्र गति से बढ़ा है। UPI लेन-देन में वार्षिक 30-40% वृद्धि ने ग्राहकों को ऑनलाइन बैंकिंग की ओर प्रेरित किया है। EY (2023) की रिपोर्ट दर्शाती है कि 80% भारतीय ग्राहक अब कम से कम एक डिजिटल बैंकिंग सेवा का नियमित उपयोग करते हैं, जिससे सेवा-गुणवत्ता का महत्व और बढ़ जाता है।

शोध-विधि – इस अध्ययन में निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का तुलनात्मक विश्लेषण किया गया है। शोध-विधि को स्पष्ट, व्यवस्थित और वैज्ञानिक ढंग से प्रस्तुत करने के लिए निम्न बिंदुओं का अनुसरण किया गया है।

शोध डिजाइन – इस अध्ययन में दो प्रकार के शोध डिजाइन अपनाए गए हैं:

1. वर्णनात्मक शोध – वर्णनात्मक डिजाइन का उद्देश्य वास्तविक परिस्थितियों का तथ्यात्मक वर्णन प्रस्तुत करना है। इस शोध में ग्राहकों की आयु, उपयोग की आवृत्ति, ऑनलाइन बैंकिंग के प्रति भरोसा, सुविधा, सुरक्षा-धारणा, संतुष्टि आदि पहलुओं का वर्णनात्मक विश्लेषण किया गया है। इससे जानकारी मिलती है कि ग्राहक ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं का अनुभव किस प्रकार करते हैं।

2. तुलनात्मक शोध – तुलनात्मक डिजाइन का उपयोग निजी और सार्वजनिक बैंकों के बीच अंतर को समझने के लिए किया गया। अध्ययन में दोनों प्रकार के बैंकों के ग्राहकों की प्रतिक्रियाओं का तुलना-आधारित विश्लेषण किया गया है, ताकि यह ज्ञात हो सके कि कौन-सा क्षेत्र तकनीकी दक्षता, सेवा-गुणवत्ता, सुरक्षा और सुविधा के संदर्भ में बेहतर प्रदर्शन कर रहा है।

डेटा के स्रोत

1. प्राथमिक डेटा – प्राथमिक डेटा सीधे ग्राहकों से प्राप्त किया गया।

1. प्रश्नावली – ऑनलाइन एवं ऑफलाइन माध्यम से एक संरचित प्रश्नावली वितरित की गई।

2. साक्षात्कार – चुनिंदा उत्तरदाताओं से संक्षिप्त साक्षात्कार किए गए ताकि उनकी राय को अधिक गहराई से समझा जा सके।

2. द्वितीयक डेटा – द्वितीयक डेटा विभिन्न विश्वसनीय स्रोतों से संकलित किया गया, जैसे-

1. RBI की वार्षिक रिपोर्ट
2. बैंकिंग सेक्टर पर शोध-पत्र और जर्नल
3. समाचार-पत्र एवं वित्तीय पोर्टल
4. संबंधित बैंकों की आधिकारिक वेबसाइट
5. डिजिटल बैंकिंग और UPI पर उपलब्ध सरकारी एवं निजी संस्थाओं की रिपोर्टें

नमूना आकार और सैम्पलिंग तकनीक – इस अध्ययन के लिए कुल 200 ग्राहकों से डेटा संकलित किया गया। इसमें 100 निजी बैंक के ग्राहक और 100 सार्वजनिक बैंक के ग्राहक शामिल किए गए।

सैम्पलिंग के लिए सरल रैंडम सैम्पलिंग (Simple Random

Sampling) तकनीक अपनाई गई। इस तकनीक का चयन इसलिए किया गया क्योंकि इससे प्रत्येक ग्राहक को चयनित होने का समान अवसर मिलता है और नमूना अधिक प्रतिनिधिक (Repraswentative) बनता है।

(क) उपकरण – डेटा संकलन हेतु एक संरचित प्रश्नावली का उपयोग किया गया। प्रश्नावली में मुख्यतः Likert Rating Scale (1-5) का प्रयोग किया गया, जिसमें-

1. 1 = बिल्कुल असंतुष्ट
2. 2 = असंतुष्ट
3. 3 = तटस्थ
4. 4 = संतुष्ट
5. 5 = अत्यंत संतुष्ट

इस स्केल का उपयोग सेवा-गुणवत्ता, सुरक्षा, सुविधा, प्रतिक्रिया-समय, तकनीकी दक्षता और समग्र संतुष्टि को मापने के लिए किया गया। प्राप्त आँकड़ों का विश्लेषण प्रतिशत, औसत (Mean) और तुलनात्मक चार्टों के आधार पर किया गया।

तालिका 1 (अगले पृष्ठ पर देखें)

समस्याओं व अनुभवों का विश्लेषण – उपरोक्त तालिका के आधार पर, ग्राहकों द्वारा अनुभव की जाने वाली प्रमुख समस्याओं और सकारात्मक अनुभवों का विश्लेषण इस प्रकार है:

1. निजी क्षेत्र के बैंकों के संदर्भ में:
 - **सकारात्मक पहलू:** गति, उपयोग में आसानी, नवाचार और ग्राहक सहायता मुख्य बिंदु हैं जहाँ ये बैंक शानदार प्रदर्शन करते हैं। ग्राहक इनके डिजिटल इंटरफेस और नई सुविधाओं से अत्यधिक संतुष्ट हैं।
 - **समस्याएँ / चुनौतियाँ:** मुख्य समस्या ऊँचे लेन-देन शुल्क के रूप में सामने आई है। कुछ ग्राहकों ने अत्यधिक व्यक्तिगतकरण को कभी-कभी चतपअंबल के मामले में अवांछित महसूस किया।

2. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के संदर्भ में:

- **सकारात्मक पहलू:** सुरक्षा और कम लागत इनके सबसे मजबूत पक्ष हैं। ग्राहक इन बैंकों को सुरक्षित मानते हैं और ऑनलाइन सेवाओं के लिए कम शुल्क होने से वे खुश हैं।
- **समस्याएँ / चुनौतियाँ:** सबसे बड़ी चुनौती तकनीकी बुनियादी ढांचे की है। लगातार डाउनटाइम, धीमी गति और पुराने जमाने के यूजर इंटरफेस ग्राहकों की मुख्य शिकायतें हैं। इसके अलावा, ग्राहक सहायता का धीमा और कम कुशल होना एक प्रमुख समस्या बनी हुई है।

समग्र व्याख्या– विश्लेषण से स्पष्ट है कि निजी बैंक 'उपयोगकर्ता अनुभव और नवाचार' पर ध्यान केंद्रित करके ग्राहकों को आकर्षित कर रहे हैं, जबकि सार्वजनिक बैंक 'सुरक्षा और सामर्थ्य' के अपने पारंपरिक लाभों पर निर्भर हैं। हालाँकि, तकनीकी मुद्दों और खराब ग्राहक सेवा के कारण सार्वजनिक बैंकों में समग्र ग्राहक संतुष्टि पीछे रह जाती है। सार्वजनिक बैंकों के लिए अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म के बुनियादी ढांचे और उपयोगकर्ता इंटरफेस में सुधार करना भविष्य में प्रतिस्पर्धा बनाए रखने के लिए अत्यंत आवश्यक है। इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहकों की धारणा का तुलनात्मक विश्लेषण करना था। अध्ययन के निष्कर्षों से स्पष्ट होता है कि दोनों प्रकार के बैंक डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं, किंतु ग्राहकों के अनुभव और संतुष्टि स्तर में उल्लेखनीय अंतर

देखने को मिलता है।

निजी क्षेत्र के बैंकों के ग्राहक सेवा की गति, सहज इंटरफेस, तकनीकी दक्षता, व्यक्तिगत सुविधाओं और त्वरित समस्या-समाधान के कारण उच्च संतुष्टि व्यक्त करते हैं। आधुनिक ऐप-डिजाइन, फीचर-समृद्ध प्लेटफॉर्म और कम तकनीकी त्रुटियों के कारण निजी बैंक डिजिटल सुविधा प्रदान करने में अग्रणी हैं। वहीं दूसरी ओर, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के ग्राहक सुरक्षा, विश्वसनीयता, सरकारी भरोसे तथा कम लेन-देन शुल्क के कारण अधिक संतुष्टि दर्शाते हैं। इन बैंकों का मजबूत नेटवर्क और पारंपरिक विश्वास उनकी प्रमुख शक्ति है।

हालाँकि, अध्ययन में यह भी पाया गया कि सार्वजनिक बैंकों को तकनीकी धीमापन, बार-बार आने वाली सिस्टम त्रुटियों, पुराने इंटरफेस, और ग्राहक सहायता में विलंब जैसी चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। निजी बैंकों में भी अधिक शुल्क और अत्यधिक व्यक्तिगत डेटा उपयोग जैसी चिंताएँ सामने आईं।

समग्र रूप से अध्ययन यह इंगित करता है कि यदि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक तकनीकी आधुनिकीकरण, इंटरफेस सुधार और ग्राहक सहायता को मजबूत करें तथा निजी बैंक सुरक्षा और शुल्क-नीतियों को संतुलित करें, तो दोनों ही क्षेत्र ऑनलाइन बैंकिंग अनुभव को और अधिक प्रभावी एवं ग्राहक-केंद्रित बना सकते हैं। डिजिटल युग में सतत नवाचार और ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण ही बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता का भविष्य निर्धारित करेंगे।

संदर्भ ग्रंथ सूची :-

1. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, 1988, pp. 12-40.
2. Jun, M., and S. Cai. "The Key Determinants of Internet Banking Service Quality: A Content Analysis." *International Journal of Bank Marketing*, vol. 19, no. 7, 2001, pp. 276-291.
3. Ling, Kian, et al. "E-Service Quality, Website Design and Customer Satisfaction in Online Banking." *Journal of Internet Banking and Commerce*, vol. 21, no. 2, 2016.
4. Hazra, S., and R. Srivastava. "Service Quality and Consumer Behaviour in Indian Banking Sector." *Indian Journal of Marketing*, vol. 40, no. 4, 2010, pp. 15-25.
5. Kumbhar, V. "Factors Influencing the Adoption of Internet Banking: Evidence from India." *International Journal of Business and Management*, vol. 6, no. 8, 2011, pp. 117-126.
6. Bhuvaneswari, P., and P. Maruthamuthu. "Service Quality Dimensions and Customer Loyalty in Online Banking: An SEM Approach." *ScienceScholar: Journal of Management Studies*, 2024.
7. Malik, A., and R. Goyal. "Comparative Analysis of Service Quality between Public and Private Sector Banks in India." *Journal of Banking & Finance Studies*, vol. 9, no. 1, 2022, pp. 45-60.
8. Vashisht, Rajeev, and Rajinder Singh. "Digital Innovations and Customer Perception: A Comparative

- Study of Private and Public Sector Banks." *BPAS Journal of Management*, vol. 5, no. 2, 2024, pp. 88–105.
9. Reserve Bank of India. *Report on Trend and Progress of Banking in India 2022–23*. Reserve Bank of India, 2023.
 10. National Payments Corporation of India (NPCI). *Unified Payments Interface (UPI) — Annual Transaction Statistics 2023–24*. NPCI, 2024.
 11. शर्मा, अरविंद. भारतीय बैंकिंग में डिजिटल सेवाओं का विकास. नई दिल्ली: प्रकाशन भवन, 2021.
 12. वर्मा, संजय. 'ऑनलाइन बैंकिंग में ग्राहक संतुष्टि का अध्ययन: निजी और सरकारी बैंकों की तुलना।' भारतीय प्रबंध अध्ययन पत्रिका, खंड 12, संख्या 3, 2022, पृ. 45–58.
 13. तिवारी, कविता. 'डिजिटल बैंकिंग के बदलते स्वरूप और सुरक्षा चुनौतियाँ।' वित्त और प्रौद्योगिकी समीक्षा, खंड 6, संख्या 1, 2023, पृ. 90–102.
 14. मिश्रा, रमेश. डिजिटल भारत और बैंकिंग सेवाओं में नवाचार. लखनऊ: ज्ञानदीप प्रकाशन, 2020.
 15. सिंह, प्रमोद. 'निजी और सार्वजनिक बैंकों में ऑनलाइन सेवा गुणवत्ता का तुलनात्मक अध्ययन।' आर्थिक विकास शोध पत्रिका, खंड 8, संख्या 2, 2021, पृ. 33–47.
 16. जोशी, अंजलि. 'ग्राहक धारणा और ऑनलाइन बैंकिंग: एक सर्वेक्षण आधारित अध्ययन।' समकालीन प्रबंधन दृष्टि, खंड 10, संख्या 4, 2022, पृ. 112–125.
 17. चौहान, दीपक. डिजिटल भुगतान प्रणाली और भारतीय बैंकिंग का भविष्य. जयपुर: अरिहंत पब्लिकेशन्स, 2019.
 18. अग्रवाल, मोनिका. 'ऑनलाइन बैंकिंग में सुरक्षा और गोपनीयता से जुड़े मुद्दे।' ई-बिजनेस रिसर्च जर्नल, खंड 7, संख्या 1, 2024, पृ. 55–68.
 19. पांडे, लोकेश. 'UPI और मोबाइल बैंकिंग का ग्रामीण ग्राहकों पर प्रभाव।' भारतीय आर्थिक अध्ययन, खंड 15, संख्या 2, 2023, पृ. 77–89.
 20. कौर, हरप्रीत. 'डिजिटल बैंकिंग सेवाएँ: एक उपभोक्ता व्यवहार अध्ययन।' प्रबंधन शोध और समीक्षा, खंड 9, संख्या 3, 2023, पृ. 130–142.

तालिका 1

क्र.	मापदंड	निजी क्षेत्र के बैंक (औसत स्कोर 1-5)	सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक (औसत स्कोर 1-5)	टिप्पणी (व्याख्या)
1	वेबसाइट/ऐप का उपयोग करने में आसानी	4.5	3.8	निजी बैंकों के डिजिटल प्लेटफॉर्म अधिक सहज और आधुनिक पाए गए।
2	लेन-देन की गति एवं दक्षता	4.6	4	निजी बैंकों में लेन-देन आमतौर पर तेजी से पूरे होते हैं।
3	सुरक्षा विशेषताएँ	4.4	4.5	दोनों प्रकार के बैंक सुरक्षा को उच्च प्राथमिकता देते हैं, सार्वजनिक बैंक थोड़े बेहतर रेटेड।
4	ग्राहक सहायता सेवा	4.2	3.5	चैटबॉट, कॉल सेंटर के माध्यम से निजी बैंकों की सहायता सेवा अधिक कुशल पाई गई।
5	सेवाओं की विविधता	4.3	4.2	निवेश, बिल भुगतान, ऋण आवेदन जैसी सेवाओं में दोनों बराबर हैं।
6	लेन-देन शुल्क	3.8	4.4	सार्वजनिक बैंक ऑनलाइन लेन-देन पर कम शुल्क लगाते हैं, जिससे ग्राहक अधिक संतुष्ट हैं।
7	डिजिटल भुगतान एकीकरण	4.7	4.1	UPI, वॉलेट आदि के एकीकरण में निजी बैंकों के ऐप अग्रणी हैं।
8	व्यक्तिगतकरण	4.4	3.6	निजी बैंक ग्राहकों की आदतों के आधार पर व्यक्तिगत ऑफर और डैशबोर्ड प्रदान करते हैं।
9	तकनीकी खराबी/डाउनटाइम	4	3.4	सार्वजनिक बैंकों के सिस्टम में तकनीकी खराबी और अनुसूचित डाउनटाइम की शिकायत अधिक मिली।
10	नवाचार और नई सुविधाएँ	4.5	3.7	निजी बैंक AI सहायक, बजटिंग टूल्स जैसी नई सुविधाएँ जल्दी लॉन्च करते हैं।
	कुल औसत संतुष्टि स्कोर	4.34	3.86	निष्कर्ष: निजी बैंकों में ग्राहक संतुष्टि का समग्र स्तर सार्वजनिक बैंकों की तुलना में स्पष्ट रूप से अधिक है।
