

## Periodic Research

# भारतीय जीवन बीमा निगम के पॉलिसीधारकों के संतुष्टि स्तर की माप (जबलपुर जिले के विशेष संदर्भ में)



**राजकुमारी सेन**

शोध छात्रा,  
वाणिज्य विभाग,  
रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय,  
जबलपुर, मध्यप्रदेश

### सारांश

भारतीय महाग्रंथ 'ऋग्वेद' में 'योगक्षेम' शब्द का प्रयोग किया गया है, जिसका आशय 'जीवन की सुरक्षा' से है। वस्तुतः जोखिम अनिश्चितता का नाम है और अनिश्चितताएं जीवन की आधारभूत तथा दृश्यगत और अदृश्यगत वास्तविकताओं में से एक है। बीमा जोखिमों की अनिश्चितता को निश्चितता में बदलने का नाम है। बीमा एक सामाजिक व्यवस्था है, जिसके अंतर्गत समान जोखिम से ग्रसित व्यक्ति बीमाकर्ता संगठन को प्रीमियम की भुगतान कर एक वित्तीय कोष का निर्माण करते हैं। बीमा केवल आर्थिक सुरक्षा ही नहीं अपितु अर्थव्यवस्था को मजबूती भी प्रदान करता है तथा विदेशी ऋणों से मुक्ति प्रदान करता है, अतः प्रत्येक राष्ट्र की सरकारें, इस पर नियंत्रण रखते हुए, इसके प्रबंध, संचालन, राष्ट्रीयकरण के लिये नियमों की रचना करती हैं। भारत में बीमा के नियमन हेतु भारतीय जीवन बीमा अधिनियम, 1956 की रचना की गई है।

प्रस्तुत शोध पत्र जबलपुर जिले में स्थित भारतीय जीवन बीमा निगम के पॉलिसीधारकों से संबंधित है। शोध पत्र में भारतीय जीवन बीमा निगम के पॉलिसीधारकों के पॉलिसी संबंधी संतुष्टि स्तर को व्यक्त किया गया है।

**मुख्य शब्द:** भारतीय जीवन बीमा निगम, पॉलिसीधारक, संतुष्टि स्तर पस्तावना

बीमा का विकास आदि सभ्यता से लेकर आज तक होता आया है। इसका मुख्य उद्देश्य व्यक्तियों को सुरक्षा प्रदान करना है। मानव जीवन खतरों, जोखिमों तथा अनिश्चितताओं से हर घड़ी भरा पड़ा है, न जाने कब क्या हो जाये ये कोई नहीं जानता की आने वाले समय में क्या होने वाला है। लाभ/हानि, विकास/विनाश की संभावना सदैव जीवन में बनी रहती है। इसी तथ्य को ध्यान में रखते हुए फ्रेंक एच नाइट ने कहा है कि "जोखिम अनिश्चितता का ही नाम है और अनिश्चितता जीवन के आधारभूत तत्वों में से एक है।" जीवन बीमा एक ऐसी व्यवस्था है जो जीवन के साथ भी और जीवन के बाद भी सुरक्षा प्रदान करती है। अर्थात् जीवन बीमा की व्यवस्था व्यक्ति के आर्थिक समस्याओं के विरुद्ध एक सुरक्षात्मक उपाय है।

भारतीय जीवन बीमा निगम के पॉलिसीधारकों के संतुष्टि स्तर की माप हेतु निम्नलिखित घटकों का निर्धारण किया गया है :

1. पॉलिसी संबंधित जानकारी प्रदान करना,
2. पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया,
3. पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा,
4. कर्मचारियों/अधिकारियों का व्यवहार,
5. सम्प्रेषण क्षमता,
6. सलाह व मार्गदर्शन,
7. सुरक्षा

### शोधपत्र का उद्देश्य

प्रस्तुत शोधपत्र का प्रमुख उद्देश्य भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा पॉलिसीधारकों के लिये किये जा रहे प्रयासों का अध्ययन करना तथा पॉलिसीधारकों की संतुष्टि स्तर की माप करना है।

### साहित्य पुनरावलोकन

**यादव (2000)** "भारतीय जीवन बीमा निगम की प्रबंधकीय एवं वित्तीय स्थिति का विश्लेषणात्मक अध्ययन" (जबलपुर मण्डल के विशेष संदर्भ में) शोध ग्रंथ में भारतीय जीवन बीमा निगम के प्रबंधकीय एवं वित्तीय पक्ष का विश्लेषण कर उसमें निहित समस्याओं, उनके उत्तरदायित्व कारण और समस्याओं के समाधान हेतु समुचित उपायों का लेख किया गया है। ऐसी

# Periodic Research

परिकल्पना की गई थी कि भारतीय जीवन बीमा निगम में कुछ प्रबंधकीय एवं वित्तीय विसंगतियां हैं जिनके कारण जीवन बीमा के प्रति आम नागरिकों में विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में रुझान कम है। इन विसंगतियों के कारणों का पता लगाने का प्रयास कर उन्हें दूर करने हेतु उचित प्रयास किये जायें, इस दृष्टि से इस अध्ययन के अंतर्गत संकलित संमंक और सूचनाओं के आधार पर विभिन्न अध्यायों में निगम की कार्यप्रणाली, उपलब्धियों और समस्याओं का विवेचन किया गया। **गुप्ता (1991)** ने “भारतीय जीवन बीमा निगम के दावों का निपटारा” (मध्यप्रदेश को आधार मानकर) नामक शोधकार्य संपन्न किया। इसके दावों के विषय में अत्यंत ही श्रेष्ठ व रुचिकर जानकारी दी गई थी। मैंने उसका अध्ययन किया और उसके महत्व को समझा, वह लेख अपने आप में बहुत कुछ उद्देश्य लिये हुए है। परंतु बदले परिदृश्य, अनेक नियमों तथा संगठनों के बदलाव को देखते हुए एक लघु क्षेत्र में दावों की स्थिति का अध्ययन करना अत्यंत आवश्यक हो गया है। अतः हम सभी कारकों का समावेश करते हुए सिवनी जिले के दावों संबंधित इतिहास के विषय में महत्वपूर्ण जानकारी एकत्र की तथा शाखाओं को स्वतंत्र मानकर उनके कार्या की सभी बिन्दुओं पर चर्चा की। सन् 1999 से 2004 तक बदले परिदृश्य में जीवन बीमा बाजार की समीक्षा भी प्रस्तावित है। **कुम्भारे (2005)** “भारतीय जीवन बीमा निगम की व्यवसायी संवर्धन नीतियों का आलोचनात्मक मूल्यांकन”, (शोधग्रंथ क्रमांक 9425) रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय, जबलपुर जीवन बीमा निगम का व्यवसाय निरंतर प्रगति पर है तथा अपने प्रतीत चिन्ह “योगक्षेम बाहाम्यम” के लोकप्रिय नारे से इस संस्थान ने जन-जन में अपनी विश्वसनीय पहचान स्थापित की है। जीवन बीमा निगम निजी कम्पनियों को अधिकरण कर बनायी गई सार्वजनिक संस्था है, जिसका संचालन, संगठन एवं नियंत्रण जीवन बीमा अधिनियम 1956 के अंतर्गत किया जाता है। यह अधिनियम भारतीय संसद द्वारा पारित होने के बाद 18 जून 1956 को महामहिम राष्ट्रपति ने इसको अपनी स्वीकृति प्रदान की, यह अधिनियम 1 जुलाई 1956 से लागू हुआ। इसमें शोधार्थी द्वारा निम्न बिंदुओं पर प्रकाश डाला है—

1. जो जन्म लेता है, वह मृत्यु को अवश्य प्राप्त होता है, मनुष्य का जीवन नाशवान है।
2. जीवन बीमा निगम का व्यवसाय निरंतर प्रगति पर है तथा अपने प्रतीक चिन्ह “योगक्षेम बाहाम्यम” के लाकप्रिय नारे से इस संस्थान ने जन-जन में अपनी विश्वसनीय पहचान स्थापित की है।
3. ग्रामीण क्षेत्र में जहां भारत की 72 प्रतिशत जनसंख्या निवास करती है वहां इसका व्यवसाय सीमित है अतः भारत में भारतीय जीवन बीमा निगम व्यवसाय के विस्तार भी हैं।
4. जीवन बीमा निगम निजी कंपनियों का अधिकरण कर बनायी गई सार्वजनिक संस्था है, जिसका संचालन, संगठन एवं नियंत्रण जीवन बीमा अधिनियम 1956 के अंतर्गत किया जाता है। यह अधिनियम भारतीय

संसद द्वारा पारित होने के बाद 18 जून 1956 का महामहिम राष्ट्रपति ने इसको अपनी स्वीकृति प्रदान की, यह अधिनियम 1 जुलाई 1956 से लागू हुआ है। (अ) भारत में निजी कम्पनियों के प्रवेश मिलने के बावजूद कुल व्यवसाय का 97 प्रतिशत व्यवसाय जीवन बीमा निगम के पार सुरक्षित है। अतः निगम का व्यवसाय प्रभावित नहीं हुआ है।

## शोधपत्र की परिकल्पना

1. पॉलिसीधारकों का घटकों के प्रति अपेक्षाओं व संतुष्टि स्तर के मध्य सहसंबंध हैं।
2. पॉलिसीधारकों द्वारा व्यक्त संतुष्टि स्तर अलग-अलग है।

## शोधप्रविधि

प्रस्तुत शोधपत्र प्राथमिक व द्वितीयक संमकों पर आधारित है। 100 पॉलिसीधारकों का चयन दैव निर्देशन विधि द्वारा किया गया है। प्राथमिक संमकों का सकलन प्रश्नावली अनुसूची की सहायता से किया गया है। संबंधित पॉलिसीधारकों को प्रश्नावली अनुसूची प्रदान करके उनसे प्रश्न के उत्तर भरवाये गये हैं। प्रश्नावली अनुसूची से प्राप्त उत्तरों के आधार पर संमकों का वर्गीकरण व सारणीयन किया गया है, तत्पश्चात् संमकों का विश्लेषण संतुष्टि निर्देशांक की सहायता से किया गया है। पॉलिसीधारकों द्वारा प्रदत्त अंकों को शोधार्थी द्वारा नोट किया गया और तत्पश्चात् उनका विश्लेषण किया गया। इस संबंध में संतुष्टि स्तर के घटक प्रश्न व संतुष्टि स्तर को व्यक्त करने के लिए निर्धारित अंकों का वितरण यहां दर्शाया गया है।

(अ) प्रश्न : संतुष्टि स्तर को व्यक्त करने के लिए चयनित प्रश्न इस प्रकार है :

1. क्या भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा पॉलिसीधारकों पॉलिसी संबंधित योजनाओं की जानकारी प्रदान की जाती है ?
2. क्या पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया व उनके परिचालन की प्रक्रिया सरल है ?
3. क्या पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा सरलता पूर्वक स्वीकृत व वितरित की जाती है ?
4. क्या निगम के कर्मचारियों का व्यवहार, सरल, निष्पक्ष, सहयोगपूर्ण, नैतिक व अभिप्रेरक है ?
5. क्या निगम के कर्मचारी स्थानीय बोलचाल की भाषा को समझते हैं व इसी तरह सरल भाषा में बातचीत करते हैं ?
6. क्या निगम द्वारा प्रदान की जा रही सलाह व मार्गदर्शन की सुविधा अच्छी है ?
7. क्या बैंकों की सेवाएं समयबद्ध व सुरक्षित है ?

## संतुष्टि स्तर की माप

भारतीय जीवन बीमा निगम के माध्यम से पॉलिसीधारकों के प्रति संतुष्टि स्तर की माप हेतु निम्न लिखित चरणबद्ध प्रक्रिया को अपनाया गया है :

## औसत अंकों की गणना

संतुष्टि स्तर के सभी निर्धारकों के उत्कृष्ट, अच्छी, संतोषजनक और असंतोषजनक स्तर के लिये

# Periodic Research

औसत अंकों की गणना की गयी है।  
कुल अंक

औसत अंक =  $\frac{\text{कुल अंक}}{\text{पॉलिसीधारकों की संख्या}}$

## संतुष्टि निर्देशांक (Satisfaction Index)

प्रत्येक घटक के सभी संतुष्टि स्तरों के लिए संतुष्टि निर्देशांक की गणना हेतु निम्नलिखित सूत्र का प्रयोग किया गया है :

$$SI_n = \frac{X_n N_n}{T_n}$$

$SI_n = n$  वें घटक के लिए संतुष्टि निर्देशांक

$X_n = n$  वें घटक के लिए औसत अंक

$N_n = n$  वें घटक के लिए संतुष्टि को व्यक्त करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या

$T_n = n$  वें घटक के सभी संतुष्टि स्तरों को व्यक्त करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या

सापेक्षिक महत्व की गणना हेतु निम्नलिखित सूत्र का प्रयोग किया गया।

$$RI = \frac{\sum mn}{N}$$

$m = n$  वें घटक के महत्वक्रम का आंकिक मूल्य

$n = n$  वें घटक के महत्वक्रम के लिए पॉलिसीधारकों की संख्या

$N =$  समस्त महत्व क्रमों के लिए पॉलिसीधारकों की संख्या  
अंतिम संतुष्टि निर्देशांक (USI) की गणना निम्नलिखित सूत्र की सहायता से की गई है।

$$USI = \frac{\sum SI.RI}{\sum RI}$$

$\sum SI.RI =$  घटक के संतुष्टि निर्देशांक व सापेक्षिक महत्व का गुणनफल

$\sum RI =$  सभी घटकों के लिए सापेक्षिक महत्व का योग

## संतुष्टि स्तर मापन हेतु आवंटित अंक

पॉलिसीधारकों के घटकों के प्रति संतुष्टि स्तर की माप हेतु उनसे व्यक्तिगत साक्षात्कार के माध्यम से प्रश्न पूछे गये। प्रत्येक प्रश्न के उत्तर में उनसे संतुष्टि स्तर को व्यक्त करने के लिए कुल 10 अंकों में से, अंक प्रदान किए जाने का आग्रह किया गया।

## संतुष्टि स्तर व अंकों का विभाजन

संतुष्टि स्तर को व्यक्त करने के लिए पॉलिसीधारकों को चार विकल्प दिये गये।

इन चारों विकल्पों/संतुष्टि स्तर के लिए आबंटित अंकों का विभाजन इस प्रकार किया गया है।

संतुष्टि स्तर/प्रतिक्रिया	आबंटित अंक
उत्कृष्ट	8-10
अच्छी	6-8
संतोषजनक	4-6
असंतोषजनक	0-4

## परिणाम व विश्लेषण

तालिका क्रमांक 1 में संतुष्टि स्तर के विभिन्न घटकों के लिये पॉलिसीधारकों द्वारा व्यक्त की गई प्रतिक्रिया (उत्कृष्ट, अच्छी, संतोषजनक, असंतोषजनक) को दर्शाया गया है। तालिका क्रमांक 2 में प्रत्येक घटक के

लिये संतुष्टि स्तर को व्यक्त करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या को दर्शाया गया है। तालिका क्रमांक 1 व तालिका क्रमांक 2 के आधार पर तालिका क्रमांक 3 को तैयार किया गया है। इस तालिका में संतुष्टि के प्रत्येक घटक के लिये संतुष्टि निर्देशांक और उन घटकों के लिये अगणित कोटि क्रम को दर्शाया गया है।

तालिका क्रमांक 1 में पॉलिसीधारकों द्वारा प्रदान औसत अंकों का विवरण दर्शाया गया है :

## तालिका क्रमांक 1 औसत अंकों का वितरण

घटक	प्रतिक्रिया हेतु औसत अंकों का वितरण			
	उत्कृष्ट (X1)	अच्छी (X2)	संतोषजनक (X3)	असंतोषजनक (X3)
पॉलिसी संबंधित जानकारी	9	6.5	4	.
पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया	9	7	4.5	1.5
पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा	8.5	6.5	5	4
अधिकारियों/कर्मचारियों का व्यवहार	8.83	6.5	4.5	-
सम्प्रेषण क्षमता	8.6	7	5	2.5
सलाह व मार्गदर्शन	9.5	7	4	1.67
सुरक्षा	8.75	6.67	5	3

स्रोत- सर्वेक्षण पर आधारित

## तालिका क्रमांक 2

## संतुष्टि स्तर/प्रतिक्रिया व्यक्त करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या

घटक	संतुष्टि स्तर/प्रतिक्रिया व्यक्त करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या			
	उत्कृष्ट (n1)	अच्छी (n2)	संतोषजनक (n3)	असंतोषजनक (n4)
पॉलिसी संबंधित जानकारी	50	40	10	.
पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया	30	30	20	20
पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा	40	40	10	10
अधिकारियों/कर्मचारियों का व्यवहार	60	20	20	.
सम्प्रेषण क्षमता	50	20	10	20
सलाह व मार्गदर्शन	20	30	20	30
सुरक्षा	40	30	20	10

स्रोत - सर्वेक्षण पर आधारित

## तालिका क्रमांक 3

## संतुष्टि निर्देशांक व कोटि क्रम

क्रं.	घटक	संतुष्टि निर्देशांक	कोटि क्रम
1	पॉलिसी संबंधित जानकारी	7.5	1
2	पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया	6	6

# Periodic Research

3	पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा	6.9	3
4	अधिकारियों/कर्मचारियों का व्यवहार	7.49	2
5	सम्प्रेषण क्षमता	6.7	5
6	सलाह व मार्गदर्शन	5.30	7
7	सुरक्षा	6.80	4

स्रोत – तालिका क्रमांक 1 व 2 पर आधारित

**तालिका क्रमांक 3** के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि पॉलिसीधारकों की सेवाओं के सम्बन्ध में विभिन्न घटकों के प्रति संतुष्टि स्तर अलग-अलग है। बीमा योजनाओं की जानकारी के संबंध में संतुष्टि स्तर का कोटिक्रम 1 है। कर्मचारियों/अधिकारियों के व्यवहार से पॉलिसीधारक द्वितीय क्रम पर सर्वाधिक संतुष्ट हैं। तृतीय क्रम पर पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा, चतुर्थ क्रम पर सुरक्षा, पांचवें क्रम पर सम्प्रेषण क्षमता, छठवें क्रम पर पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया, सातवें क्रम पर सलाह व मार्गदर्शन हैं।

### सापेक्षिक महत्व (Relative Importance)

पॉलिसीधारकों की सेवाओं की कुशलता की माप हेतु, संतुष्टि स्तर के निर्धारकों में से प्रत्येक के लिए सापेक्षिक महत्व निर्धारण हेतु पॉलिसीधारकों से आग्रह किया गया। उनसे किन्हीं चार घटकों को प्रथम/द्वितीय/तृतीय/चतुर्थ क्रम सापेक्षिक महत्व/वरीयता प्रदान करने के लिए कहा गया। महत्वक्रम का अंकीय/रूप में व्यक्त करने के उद्देश्य से, अंकों का विभाजन इस प्रकार किया गया है—

### तालिका क्रमांक 4 महत्वक्रम

महत्वक्रम	अंक
1	10
2	7.5
3	5
4	2.5

पॉलिसीधारकों से प्रत्येक घटक के लिए व्यक्त किये गए महत्वक्रम के आधार पर प्राप्त अंक व अंक प्रदान करने वाले पॉलिसीधारकों की संख्या को तालिका क्रमांक 5 में दर्शाया गया है—

### तालिका क्रमांक 5

घटकवार महत्वक्रम (m)के अनुसार पॉलिसीधारकों की संख्या (n) व सापेक्षिक महत्व

क्रं	घटक	महत्वक्रम(m)पॉलिसीधारकों की संख्या (n)				कुल पॉलिसी धारक	सापेक्षिक महत्व	कोटि क्रम
		1 (10अंक)	2 (7.5अंक)	3 (5अंक)	4 (2.5अंक)			
1	पॉलिसी संबंधित जानकारी	20	10	10	10	50	7	5
2	पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया	40	20	10	10	80	7.81	1
3	पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा	20	10	20	10	60	6.67	6
4	अधिकारियों/कर्मचारियों का व्यवहार	40	30	20	10	100	7.5	2
5	सम्प्रेषण क्षमता	30	10	20	10	70	7.14	4
6	सलाह व मार्गदर्शन	10	20	30	20	80	5.62	7
7	सुरक्षा	30	30	20	10	90	7.22	3

स्रोत – सर्वेक्षण पर आधारित

**तालिका क्रमांक 5** में प्रत्येक घटक के लिए अगणित सापेक्षिक महत्व व सापेक्षिक महत्व का कोटिक्रम दर्शाया गया है। तालिका के अवलोकन से स्पष्ट है कि : पॉलिसीधारक सेवा के निर्धारकों में पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया को सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानते हैं। द्वितीय क्रम पर महत्वपूर्ण घटक कर्मचारियों/अधिकारियों का व्यवहार, तृतीय क्रम पर सुरक्षा, चतुर्थ क्रम पर सम्प्रेषण क्षमता, पांचवें क्रम पर पॉलिसी संबंधित जानकारी, छठवें क्रम पर

पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा, सातवें क्रम पर सलाह व मार्गदर्शन को महत्वपूर्ण मानते हैं।

### अंतिम संतुष्टि निर्देशांक

पॉलिसीधारकों के संतुष्टि निर्देशांक (SI) व सापेक्षिक महत्व (RI) की सहायता से पॉलिसीधारकों के संतुष्टि स्तर के संबंध में चयनित सभी महत्वपूर्ण घटकों के लिए अंतिम संतुष्टि निर्देशांक (USI) की गणना की गई है।

### तालिका क्रमांक 6 अंतिम संतुष्टि निर्देशांक

क्रं	घटक	संतुष्टि निर्देशांक (SI)	सापेक्षिक महत्व (RI)	SIxRI	USI
1	पॉलिसी संबंधित जानकारी	7.5	7	52.5	$USI = \frac{d(\sum SI.RI)}{(\sum RI)}$ $USI = \frac{321.07}{48.96}$ $USI = 65.58\%$
2	पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया	6	7.81	46.86	
3	पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा	6.9	6.67	46.02	
4	अधिकारियों/कर्मचारियों का व्यवहार	7.49	7.5	56.18	
5	सम्प्रेषण क्षमता	6.7	7.14	47.84	
6	सलाह व मार्गदर्शन	5.30	5.62	29.79	
7	सुरक्षा	5.80	7.22	41.88	
योग		48.96	321.07	321.07	

स्रोत – सर्वेक्षण पर आधारित

# Periodic Research

पॉलिसीधारकों से संबन्धित समस्त चयनित निर्धारकों के लिए संतुष्टि निर्देशांक 65.58 प्रतिशत है। यह अंतिम संतुष्टि निर्देशांक पॉलिसीधारकों के अच्छे संतुष्टि स्तर को व्यक्त करता है।

## परिकल्पना की जाँच परिकल्पना 1

पॉलिसीधारकों की अपेक्षाओं व संतुष्टि स्तर के मध्य सहसंबंध है।

तालिका क्रमांक 7  
पॉलिसीधारकों का संतुष्टि स्तर

घटक	SI	Rank1 R1	RI	Rank2 R2	d= R1-R2	d <sup>2</sup>	't' Test
1	7.5	1	7	5	-4	16	CV<TV 0.1601 < 2.571 H <sub>0</sub> ACCEPTED
2	6	6	7.81	1	+5	25	
3	6.9	3	6.67	6	-3	9	
4	7.49	2	7.5	2	0	0	
5	6.7	5	7.14	4	+1	1	
6	5.30	7	5.62	7	0	0	
7	5.80	4	7.22	3	+1	1	
योग	45.69		48.96	-	-	52	

स्रोत – तालिका क्रमांक 6 पर आधारित

श्रेणी अंतर सहसंबंध गुणांक  $r_{Rank} = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2-1)}$

$r_{Rank}$  = श्रेणी अंतर सहसंबंध गुणांक (Rank Correlation Coefficient)

$\sum d^2$  = क्रमों के अंतरों के वर्गों का योग (Sum of the square of differences of ranks)

n = अवलोकनों के जोड़ों की संख्या (Number of pairs of observation)

$$r_{Rank} = +0.0714$$

इस तथ्य का परीक्षण करने के लिये 'टी' परीक्षण द्वारा सहसंबंध की तुलना की गई, जिसका परिणाम इस प्रकार है :

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

$$t = 0.1601$$

अपेक्षाओं व संतुष्टि स्तर के मध्य धनात्मक सहसंबंध है, व सहसंबंध गुणांक  $r = 0.0714$  है। तालिका क्रमांक 7 के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि 5% सार्थकता स्तर पर 5 स्वातंत्र्य स्तर के लिये 't' का मूल्य 2.571 है। गणना द्वारा प्राप्त 't' का मूल्य 0.1601 है, जो कि सारणी मूल्य से बहुत कम है, अतः शून्य परिकल्पना स्वीकृत है। इससे यह स्पष्ट होता है कि पॉलिसीधारकों की अपेक्षाओं व संतुष्टि स्तर के मध्य सहसंबंध है।

$$r_{Rank} = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2-1)}$$

$$r_{Rank} = 1 - \frac{6(52)}{7(7^2-1)}$$

$$r_{Rank} = 0.0714$$

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

$$t = 0.0714 \sqrt{\frac{7-2}{1-(0.0714)^2}}$$

$$t = .01601$$

## परिकल्पना 2

पॉलिसीधारकों द्वारा व्यक्त संतुष्टि स्तर अलग-अलग है।

$$H_0: f_0 = f_e,$$

$$H_1: f_0 \neq f_e$$

## तालिका क्रमांक 8

घटकों का संतुष्टि स्तर

घटक	SI	परिगणित मूल्य (CV)	सारणी मूल्य (TV) at 5% level of significance	स्वातंत्र्य संख्या Df	निर्वचन
1	7.5	.6816	12.6	Df=(n-1) 7-1=6	CV<TV 0.6816 < 12.6 H <sub>0</sub> ACCEPTED
2	6				
3	6.9				
4	7.49				
5	6.7				
6	5.30				
7	5.80				

स्रोत – सर्वेक्षण के आधार पर

$\alpha$  = सार्थकता स्तर,  $\chi^2$  = काई वर्ग, Df = स्वातंत्र्य संख्या

$$\alpha = 0.005, \quad \chi^2 = 12.6 \text{ (Table Value), Df} = 9$$

तालिका क्रमांक 8 के अवलोकन से यह स्पष्ट है कि 5% सार्थकता स्तर पर 6 स्वातंत्र्य स्तर के लिये  $\chi^2$  का सारणी मूल्य 12.6 है। गणना द्वारा प्राप्त  $\chi^2$  का परिगणित मूल्य 0.6816 है, जो कि सारणी मूल्य से बहुत कम है, अतः शून्य परिकल्पना स्वीकृत है। इससे यह स्पष्ट होता है कि पॉलिसीधारकों द्वारा व्यक्त संतुष्टि स्तर अलग-अलग है।

## निष्कर्ष

वर्तमान युग में बीमा का क्षेत्र बहुत विस्तृत हो गया है। जीवन बीमा आधुनिक युग द्वारा मानवता को प्रदत्त सबसे बड़ा वरदान है। जीवन बीमा एक ऐसा मित्र है, जो जीवन के साथ भी और जीवन के बाद भी सहयोग प्रदान करता है। बीमा की आवश्यकता केवल जोखिम से सुरक्षा प्रदान करने तक ही सीमित न रहकर विनियोग एवं उत्पादन में वृद्धि करने तक बढ़ती जा रही है। शिक्षा एवं सभ्यता के विकास के साथ-साथ बीमा अवधारणा की

## Periodic Research

सामाजिक एवं आर्थिक उपयोगिता में निरंतर वृद्धि होती जा रही है। यह स्थिति बढ़ते हुए महत्व को स्पष्ट रूप से प्रतिपादित करती है। इसके साथ ही साथ वर्तमान युग में, शहरीकरण तथा औद्योगीकरण की तीव्र गति ने संपूर्ण बीमा व्यवस्था को मानव के आवश्यक अंग के रूप में मान्यता प्रदान कर दी है।

$$x^2 = \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$$x^2 = 0.1450 + 0.0426 + 0.0213 + 0.1421 + 0.0189 + 0.2307 + 0.0810$$

$$x^2 = 0.6816$$

प्रस्तुत शोध के उपरांत संज्ञान में यह बात आई है कि पॉलिसाधारकों की सेवाओं के सम्बन्ध में विभिन्न घटकों के प्रति संतुष्टि स्तर अलग-अलग है। बीमा योजनाओं की जानकारी के संबंध में संतुष्टि स्तर का कोटिक्रम 1 है। कर्मचारियों/अधिकारियों के व्यवहार से पॉलिसाधारक द्वितीय क्रम पर सर्वाधिक संतुष्ट हैं। तृतीय क्रम पर पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा, चतुर्थ क्रम पर सुरक्षा, पांचवें क्रम पर सम्प्रेषण क्षमता, छठवें क्रम पर पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया, सातवें क्रम पर सलाह व मार्गदर्शन हैं। तालिका क्रमांक 5 से स्पष्ट होता है कि पॉलिसीधारक सेवा के निर्धारकों में पॉलिसी खोलने की प्रक्रिया को सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानते हैं। द्वितीय क्रम पर महत्वपूर्ण घटक कर्मचारियों/अधिकारियों का व्यवहार, तृतीय क्रम पर सुरक्षा, चतुर्थ क्रम पर सम्प्रेषण क्षमता, पांचवें क्रम पर पॉलिसी संबंधित जानकारी, छठवें क्रम पर पॉलिसी पर ऋण प्राप्ति की सुविधा, सातवें क्रम पर सलाह व मार्गदर्शन को महत्वपूर्ण मानते हैं। पॉलिसीधारकों से संबंधित समस्त चयनित निर्धारकों के लिए संतुष्टि निर्देशांक 65.58 प्रतिशत है। यह अंतिम संतुष्टि निर्देशांक पॉलिसीधारकों के अच्छे संतुष्टि स्तर को व्यक्त करता है।

व्यक्तियों की बचत काफी कम है तथा उन्हें बचत के लिये प्रोत्साहित किये जाने की आवश्यकता है। पॉलिसीधारक पॉलिसियों के माध्यम से प्राप्त होने वाली सुविधाओं से संतुष्ट है किंतु फिर भी इसमें सुधार की आवश्यकता है, ताकि ग्रामीण वर्ग भी इन सुविधाओं को प्राप्त कर लाभार्जित हो सके।

### संदर्भ ग्रंथ सूची

1. शर्मा, (डॉ.) भगवती प्रकाश; जैन, (प्रो.) राजीव; दयाल, (डॉ.) पुरुषोत्तम : बीमा के सिद्धांत एवं व्यवहार, हिमालय पब्लिशिंग हाउस, नागपुर, 2008.
2. यादव, (डॉ.) सुरेन्द्र : बीमा विधि, युनिवर्सिटी बुक हाउस (प्राय.) लि., जबलपुर, 2002.
3. भारल, (डॉ.) शैलेन्द्र; शुक्ला, (डॉ.) राजेन्द्र : वित्तीय प्रबंध, रामप्रसाद एण्ड संस, आगरा, 2006.
4. कुलश्रेष्ठ, (डॉ.) आर. एस : वित्तीय प्रबंध, एस. बी. पी. डी. पब्लिशिंग हाउस, आगरा, 2011.
5. मिश्र, (डॉ.) महानारायण : बीमा प्रबंध एवं प्रशासन, लोकभारती प्रकाशन, इलाहाबाद, 2010.
6. जैन, (डॉ.) एस. सी. : बीमा व्यवसाय के सिद्धांत, कैलाश पुस्तक सदन, भापाल.

7. जैन, (डॉ.) एस. सी. : बीमा प्रबंध, कैलाश पुस्तक सदन, भापाल.
8. मिश्रा, (डॉ.) पवन : बीमा व्यवसाय के सिद्धांत, मध्यप्रदेश हिंदी ग्रंथ अकादमी, भापाल, 2010.
9. कुम्भारे, श्रीमती संगीता, "भारतीय जीवन बीमा निगम की व्यवसायी संवर्धन नीतियां का आलोचनात्मक मूल्यांकन", (शोधग्रंथ क्रमांक 9425) रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय 2005
10. यादव, जितेन्द्र कुमार : "भारतीय जीवन बीमा निगम की प्रबंधकीय एवं वित्तीय स्थिति का विश्लेषणात्मक अध्ययन" जबलपुर मण्डल के विशेष संदर्भ में, शोध ग्रंथ, रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय
11. गुप्ता, श्री संजय कुमार: "भारतीय जीवन बीमा निगम के दावों का निपटारा" (मध्यप्रदेश को आधार मानकर), शोध ग्रंथ, रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय