Bundelkhand Journal of Academic Research

भारतीय स्टेट बैंक एवं एचडीएफसी बैंक में कार्यरत महिला कर्मचारियों में कार्य संतुष्टि का समाजशास्त्रीय विश्लेषणः आगरा जनपद पर आधारित एक वैयक्तिक अध्ययन

दीक्षा[1], डॉ. एकता[2]

1. **शोधार्थिनी (समाजशास्त्र),** समाजशास्त्र विभाग, बैकुण्ठी देवी कन्या महाविद्यालय आगरा, उत्तर प्रदेश।
2. **असिस्टेंट प्रोफेसर (समाजशास्त्र),** समाजशास्त्र विभाग, बैकुण्ठी देवी कन्या महाविद्यालय आगरा, उत्तर प्रदेश।

(**Corresponding Author:** lifeofunity@gmail.com)

https://doi.org/10.5281/zenodo.23005832

सारांश

प्रस्तुत शोध पत्र सार्वजनिक क्षेत्र (भारतीय स्टेट बैंक) तथा निजी क्षेत्र (एचडीएफसी बैंक) में कार्यरत् महिला कर्मचारियों की कार्य–संतुष्टि के स्तर, इसके निर्धारकों एवं अंतर्निहित समाजशास्त्रीय आयामों का एक तुलनात्मक एवं गहन विश्लेषण प्रस्तुत करता है। यह गुणात्मक अध्ययन उत्तर प्रदेश के आगरा जनपद के शहरी एवं उप–शहरी क्षेत्रों में स्थित विभिन्न शाखाओं में कार्यरत् 21 महिला कर्मचारियों के वैयक्तिक अध्ययन पर आधारित है, जिनका चयन सोद्देश्य प्रतिचयन विधि तथा गुणात्मक शोध के 'तथ्य संतृप्ति' (Data Saturation) सिद्धांत के आधार पर किया गया है। अध्ययन के दौरान अर्द्ध–संरचित गहन साक्षात्कारों से प्राप्त प्राथमिक तथ्यों को पाँच प्रमुख समाजशास्त्रीय आयामों (यथा–कार्य–जीवन संतुलन, भावनात्मक श्रम, पदानुक्रम एवं स्वायत्तता, असुरक्षा बोध, और अलगाव) के अंतर्गत विश्लेषित किया गया है। विश्लेषण स्पष्ट करता है कि दोनों बैंकिंग क्षेत्रों में संतुष्टि के निर्धारक भिन्न–भिन्न व्यवस्थागत कारकों से संचालित हैं। जहाँ सार्वजनिक क्षेत्र (SBI) की महिला कर्मचारियों में संतुष्टि का मुख्य आधार 'नौकरी का स्थायित्व', 'पेंशन लाभ' तथा 'सामाजिक प्रतिष्ठा' है। वहीं 'अनियोजित स्थानांतरण' और 'दोहरे प्रशासनिक दबाव' उनके असंतोष का कारण बनते हैं। इसके विपरीत, निजी क्षेत्र (HDFC) में संतुष्टि 'उच्च वित्तीय पैकेज' और 'योग्यता–आधारित पदोन्नति' से निर्धारित होती है, किंतु 'आक्रामक बिक्री लक्ष्य', 'अनिश्चित कार्य घंटे' और 'नौकरी की असुरक्षा' उनके मानसिक तनाव एवं 'दूसरी पाली' के लैंगिक संघर्ष को तीव्र करते हैं। यह अध्ययन रेखांकित करता है कि बैंकिंग क्षेत्र में महिलाओं की कार्य–संतुष्टि केवल आर्थिक प्रतिफल पर निर्भर नहीं है, बल्कि यह कार्यस्थल की स्वायत्तता, पितृसत्तात्मक पारिवारिक अपेक्षाओं और संगठनात्मक संवेदनशीलता के जटिल अंतर्संबंधों का परिणाम है।

आलेख सूचना			
	प्राप्त: 29 अगस्त, 2026	**स्वीकृत:** 08 सितंबर, 2026	**प्रकाशित:** 30 सितंबर, 2026
	सारणी: 01	**चित्र एवं ग्राफ:** 00	**स्रोत एवं संदर्भ:** 19
	मुख्य शब्द: कार्य–संतुष्टि, महिला कर्मचारी, बैंक, भूमिका संघर्ष, भावनात्मक श्रम, आगरा।		

1. परिचय एवं पृष्ठभूमि : आधुनिक औद्योगिक एवं सेवा–आधारित अर्थव्यवस्था में 'कार्य संतुष्टि' केवल एक व्यक्तिगत या मनोवैज्ञानिक अनुभूति मात्र नहीं है, बल्कि यह एक जटिल सामाजिक, संरचनात्मक और संस्थागत परिघटना है। कार्य किसी भी व्यक्ति के जीवन का केंद्रीय आधार होता है, जिसके माध्यम से वह न केवल जीविकोपार्जन और आर्थिक आत्मनिर्भरता प्राप्त करता है, बल्कि समाज में अपनी सामाजिक प्रतिष्ठा, पहचान और आत्म–सम्मान का भी निर्माण करता है। जब कोई व्यक्ति अपने कार्य–परिवेश से संतुष्ट होता है, तो उसका सकारात्मक प्रभाव उसकी कार्यकुशलता के साथ–साथ उसके पारिवारिक ताने–बाने, सामाजिक संबंधों और मानसिक स्वास्थ्य पर भी स्पष्ट रूप से परिलक्षित होता है। इसके विपरीत, कार्य असंतोष व्यक्ति में अलगाव, कुंठा और गंभीर भूमिका संघर्ष को जन्म देता है।

1.1. कार्य संतुष्टि की समाजशास्त्रीय एवं संकल्पनात्मक अवधारणा: कार्य संतुष्टि को परिभाषित करते हुए पॉल स्पेक्टर (1997) ने स्पष्ट किया था कि यह एक बहुआयामी भावनात्मक अवस्था है, जो संगठन से व्यक्ति की अपेक्षाओं और संगठन द्वारा उसकी वास्तविक पूर्ति के मध्य तुलनात्मक मूल्यांकन पर टिकी होती है। इस संदर्भ में कार्य संतुष्टि इस बात से तय होती है कि कार्यस्थल व्यक्ति की भौतिक, मनोवैज्ञानिक एवं सामाजिक आवश्यकताओं को किस सीमा तक

पूरा करता है। विकर (2011) के अनुसार, "कार्य संतुष्टि कर्मचारियों द्वारा अपने दैनिक श्रम और व्यावसायिक दायित्वों के निर्वहन से प्राप्त होने वाले आत्म–गौरव और सार्थकता की अनुभूति है।"

समाजशास्त्रीय दृष्टिकोण से कार्य संतुष्टि का विश्लेषण करते समय इसे केवल पारिश्रमिक या वित्तीय लाभों तक सीमित नहीं माना जा सकता। यह संगठन के आंतरिक पदानुक्रम, निर्णय लेने की स्वायत्तता, कार्यस्थल की अंतःक्रियाओं, सहकर्मियों के व्यवहार और श्रम की सामाजिक प्रतिष्ठा जैसे अनेक कारकों से संचालित होती है।

1.2. समकालीन संदर्भ में बैंकिंग क्षेत्र और महिला श्रमः उत्तर–उदारीकरण के दौर में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र तीव्र संस्थागत, तकनीकी और संरचनात्मक परिवर्तनों के दौर से गुजरा है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (जैसे भारतीय स्टेट बैंक) के साथ–साथ निजी क्षेत्र के आधुनिक कॉरपोरेट बैंकों (जैसे एचडीएफसी बैंक) के व्यापक विस्तार ने भारतीय समाज में शिक्षित महिलाओं के लिए औपचारिक रोजगार के विशाल अवसर खोले हैं।

परंपरागत रूप से पुरुष–प्रधान रहे बैंकिंग क्षेत्र में महिलाओं का बढ़ता प्रतिनिधित्व महिला सशक्तिकरण और लैंगिक समानता की दिशा में एक युगांतकारी परिवर्तन है। आर्थिक स्वावलंबन ने महिलाओं को पितृसत्तात्मक सामाजिक संरचना में आर्थिक निर्णयों में भागीदारी, आत्मनिर्भरता और सुदृढ़ सामाजिक पहचान प्रदान की है। तथापि, बैंकिंग क्षेत्र में महिलाओं की यह उपस्थिति अपने साथ कई नई चुनौतियाँ भी लेकर आई है–

1.2.1. पारंपरिक बनाम व्यावसायिक भूमिकाओं का अंतर्विरोधः भारतीय समाज में आज भी घरेलू श्रम और बच्चों की देखभाल का प्राथमिक दायित्व महिलाओं पर ही माना जाता है। बैंकिंग जैसी समयबद्ध, जवाबदेह और मानसिक श्रम की मांग करने वाली नौकरी में कार्य करते हुए महिला कर्मचारियों को 'व्यावसायिक लक्ष्यों' और 'घरेलू अपेक्षाओं' के बीच निरंतर संतुलन साधना पड़ता है।

1.2.2. श्रम की बदलती प्रकृतिः आधुनिक बैंकिंग अब केवल पारंपरिक लेन–देन या खाता संचालन तक सीमित नहीं रही है, बल्कि यह आक्रामक व्यावसायिक लक्ष्यों (Sales Targets), क्रॉस–सेलिंग (बीमा, म्यूचुअल फंड) और डिजिटल निगरानी पर आधारित हो चुकी है। इसने कर्मचारियों के कार्य–दबाव को अत्यधिक बढ़ा दिया है।

1.2.3. सार्वजनिक बनाम निजी क्षेत्र का द्वंदः जहाँ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक (SBI) नौकरी की सुरक्षा, पेंशन व सामाजिक प्रतिष्ठा प्रदान करते हैं, वहीं वे अनियोजित स्थानांतरण और दोहरे प्रशासनिक नियंत्रण जैसी विसंगतियों से जूझ रहे हैं। इसके विपरीत, निजी क्षेत्र के बैंक (HDFC) आकर्षक वेतन पैकेज और योग्यता–आधारित तरक्की तो देते हैं, किंतु काम के अनिश्चित घंटे, निरंतर फोन कॉलिंग और नौकरी की असुरक्षा कर्मचारियों के मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करते हैं।

1.3. शोध के उद्देश्य एवं महत्वः प्रस्तुत शोध पत्र निम्नलिखित विशिष्ट उद्देश्यों की पूर्ति हेतु संचालित किया गया है।

1. आगरा जनपद के सार्वजनिक क्षेत्र (SBI) एवं निजी क्षेत्र (HDFC) के बैंकों में कार्यरत् महिला कर्मचारियों में कार्य संतुष्टि के स्तर का तुलनात्मक समाजशास्त्रीय विश्लेषण करना।
2. महिला कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि को प्रभावित करने वाले संगठनात्मक कारकों (वेतन, पदोन्नति, स्थानांतरण नीति, कार्य दबाव एवं भौतिक कार्य वातावरण) की पहचान व परीक्षण करना।
3. औपचारिक बैंकिंग क्षेत्र में कार्यरत् महिलाओं के पारिवारिक–सामाजिक जीवन पर पड़ने वाले प्रभावों, विशेषकर 'भूमिका संघर्ष', 'भावनात्मक श्रम' और 'कार्य–जीवन संतुलन' का गहन अध्ययन करना।
4. पदानुक्रम (उच्च प्रबंधन से लेकर सपोर्ट स्टाफ तक) के विभिन्न स्तरों पर महिला कर्मचारियों की स्वायत्तता, सामाजिक प्रतिष्ठा और सुरक्षा बोध के अंतर को स्पष्ट करना।

1.4. अध्ययन का सैद्धांतिक ढाँचाः महिला कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि के गहन विश्लेषण हेतु प्रस्तुत शोध में निम्नलिखित समाजशास्त्रीय सिद्धांतों का समाकलन किया गया है–

- ❖ कार्ल मार्क्स का 'अलगाव एवं श्रम का वस्तुकरण'
- ❖ अर्ली हॉच्सचाइल्ड का 'भावनात्मक श्रम'
- ❖ भूमिका संघर्ष और 'दूसरी पाली'
- ❖ सामाजिक पूँजी एवं विनिमय सिद्धांत

2. साहित्य समीक्षा :

2.1. बैंकिंग क्षेत्र में कार्य संतुष्टि के सामान्य निर्धारकः बैंकिंग क्षेत्र में कार्य संतुष्टि को प्रभावित करने वाले कारकों का विश्लेषण करते हुए बासु न्यौपाने (2019) ने वाणिज्यिक बैंक कर्मचारियों पर किए गए अपने अध्ययन में पाया कि कार्य संतुष्टि मुख्य रूप से उचित कार्य दशाओं, वेतन एवं प्रोत्साहन संरचना, सहकर्मियों के सहयोग, प्रशिक्षण व विकास के अवसरों तथा पारदर्शी पदोन्नति नीतियों पर निर्भर करती है। अध्ययन के सांख्यिकीय निष्कर्षों के अनुसार, लगभग 64. 1 प्रतिशत कार्य संतुष्टि इन प्रत्यक्ष संगठनात्मक कारकों द्वारा निर्धारित होती है, जबकि 36.9 प्रतिशत संतुष्टि अन्य बाह्य एवं व्यक्तिगत घटकों पर आधारित होती है। इसी क्रम में फातिमा चेरिफ (2020) ने बैंकिंग क्षेत्र में मानव संसाधन

प्रबंधन (HRM) नीतियों, संगठनात्मक प्रतिबद्धता और कार्य संतुष्टि के त्रिकोणीय संबंधों का विश्लेषण किया। उन्होंने रेखांकित किया कि प्रगतिशील मानव संसाधन नीतियाँ कर्मचारियों में नए कौशल, सकारात्मक दृष्टिकोण और संस्थागत निष्ठा को सुदृढ़ करती हैं, जो अंततः उच्च कार्य संतुष्टि में रूपांतरित होती हैं।

2.2. सार्वजनिक बनाम निजी बैंकिंग क्षेत्र–संरचनात्मक एवं संस्थागत तुलनाः सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों की कार्य–संस्कृति और संतुष्टि के निर्धारकों में मौलिक अंतर पाया जाता है। रत्नमणि (2016) ने देहरादून (उत्तराखंड) के सार्वजनिक एवं निजी बैंकों में कार्यरत् महिला कर्मचारियों के तुलनात्मक अध्ययन में स्पष्ट किया कि वेतन/मुआवजा, पदोन्नति के अवसर, नौकरी की सुरक्षा, कार्य की जिम्मेदारी तथा निष्पादन मूल्यांकन महिला कर्मचारियों में संतुष्टि के प्राथमिक एवं उच्च–स्तरीय कारक हैं, जबकि कार्य का तनाव और अधीनस्थ सहकर्मियों के साथ अंतःक्रिया मध्यम से निम्न स्तर की संतुष्टि से संबंधित हैं। अध्ययन यह स्पष्ट करता है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक जहाँ 'स्थायित्व और सुरक्षा' प्रदान करते हैं, वहीं निजी क्षेत्र के बैंक 'उच्च वित्तीय प्रोत्साहन और योग्यता–आधारित तरक्की'के आधार पर कार्य संतुष्टि का निर्माण करते हैं।

2.3. महिला कर्मचारियों के विशिष्ट आयाम : कार्य–जीवन गुणवत्ता एवं भूमिका संघर्षः बैंकिंग क्षेत्र में महिला कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि सीधे तौर पर उनके कार्य–जीवन की गुणवत्ता से नियंत्रित होती है। जे. त्यागी (2020) ने दिल्ली–एनसीआर के निजी बैंकों (HDFC एवं ICICI) में कार्यरत् महिला कर्मचारियों पर किए गए अपने शोध में पाया कि कार्य–जीवन गुणवत्ता, कार्य संतुष्टि और संगठनात्मक प्रतिबद्धता आपस में गहराई से अंतर–संबंधित हैं। जब निजी क्षेत्र में काम के लंबे घंटे और अत्यधिक लक्ष्य महिला कर्मचारियों के घरेलू व व्यक्तिगत जीवन में व्यवधान डालते हैं, तो उनकी संगठनात्मक प्रतिबद्धता में गिरावट आती है। समाजशास्त्रीय दृष्टिकोण से, अर्ली हॉच्सचाइल्ड का 'भावनात्मक श्रम' और 'दूसरी पाली' का सिद्धांत महिला बैंक कर्मचारियों की वास्तविक स्थिति को समझने में केंद्रीय भूमिका निभाता है, जहाँ फ्रंट–डेस्क और रिलेशनशिप मैनेजमेंट में कार्यरत् महिलाओं को संगठन के लिए लगातार सकारात्मक भावनात्मक प्रदर्शन करना पड़ता है।

2.4. साहित्य समीक्षा के निष्कर्ष एवं शोध अंतरालः

2.4.1. पद्धतिगत अंतरालः पूर्व के अधिकांश अध्ययन मुख्य रूप से परिमाणात्मक सर्वेक्षणों पर केंद्रित रहे हैं। महिला कर्मचारियों के आंतरिक अनुभवों और पदानुक्रम के विभिन्न स्तरों को उजागर करने वाले गहन गुणात्मक वैयक्तिक अध्ययनों की कमी रही है।

2.4.2. भौगोलिक एवं क्षेत्रीय संदर्भः अधिकांश शोध महानगरों या अन्य राज्यों तक सीमित रहे हैं। उत्तर प्रदेश के आगरा जैसे प्रमुख वाणिज्यिक टियर–2 शहर के सामाजिक–आर्थिक परिवेश में महिला बैंक कर्मचारियों की स्थिति पर केंद्रित अनुसंधानों का अभाव है।

2.4.3. सैद्धांतिक एकीकरणः पूर्व अध्ययनों में कार्य संतुष्टि को मुख्य रूप से प्रबंधन के दृष्टिकोण से देखा गया है, जिसमें समाजशास्त्रीय सिद्धांतों (अलगाव, भूमिका संघर्ष, सामाजिक पूँजी) का संतुलित एकीकरण कम देखने को मिलता है।

4. शोध प्रविधि :प्रस्तुत अध्ययन गुणात्मक शोध प्रारूप पर आधारित है। महिला कर्मचारियों के आंतरिक अनुभवों और कार्यस्थल की जटिलताओं को समग्रता से समझने के लिए 'वैयक्तिक अध्ययन पद्धति' का प्रयोग किया गया है।

4.1. अध्ययन क्षेत्रः शोध का भौगोलिक क्षेत्र उत्तर प्रदेश का आगरा जनपद (शहरी, उप–शहरी एवं क्षेत्रीय प्रशासनिक शाखाएँ) है।

4.2. प्रतिचयन विधि एवं आकारः सोद्देश्य प्रतिचयन विधि द्वारा विभिन्न पदानुक्रमों का प्रतिनिधित्व करने वाली कुल 21 महिला कर्मचारियों का चयन किया गया, जिसमें भारतीय स्टेट बैंक से 12 और एचडीएफसी बैंक से 9 वैयक्तिक अध्ययन शामिल हैं। यहाँ यह स्पष्ट करना आवश्यक है कि प्रस्तुत अध्ययन में 21 वैयक्तिक साक्षात्कारों का चयन गुणात्मक शोध की 'तथ्य संतृप्ति' की अवधारणा के आधार पर किया गया है। 21 साक्षात्कारों के पश्चात् उत्तरदाताओं के अनुभवों, चुनौतियों और प्रतिक्रियाओं में पुनरावृत्ति होने लगी थी तथा शोध के विषय से संबंधित कोई नवीन जानकारी प्राप्त नहीं हो रही थी। अतः 21 के प्रतिदर्श आकार को इस गहन विश्लेषण के लिए वैज्ञानिक रूप से पर्याप्त एवं उपयुक्त माना गया है।

4.3. तथ्य संकलन के उपकरणः प्राथमिक तथ्य संकलन हेतु 'अर्द्ध–संरचित गहन साक्षात्कार अनुसूची' तथा कार्यस्थल के गैर–सहभागी अवलोकन का प्रयोग किया गया।

5. महिला बैंक कर्मचारियों का विषयगत वैयक्तिक विश्लेषण : प्रस्तुत शोध में चयनित 21 महिला कर्मचारियों (12 भारतीय स्टेट बैंक एवं 9 एचडीएफसी बैंक) के वैयक्तिक अनुभवों को उनकी कार्य–दशाओं, मनोवैज्ञानिक स्थिति और संगठनात्मक संरचना के आधार पर निम्नलिखित प्रमुख समाजशास्त्रीय विषयों के अंतर्गत वर्गीकृत कर विश्लेषित किया गया है।

5.1. आयाम–1, कार्य–जीवन संतुलन, 'दूसरी पाली' और भूमिका संघर्षः इस आयाम के अंतर्गत उन महिला कर्मचारियों को रखा गया है जिनके लिए व्यावसायिक जिम्मेदारियों और पारिवारिक अपेक्षाओं के बीच संतुलन साधना एक प्रमुख चुनौती या संतुष्टि का कारण है–

5.1.1. केस–1 (SBI–महिला शाखा प्रबंधक):

- **संतुष्टि का स्तर**–आंशिक असंतोष।
- **कथन**–'ग्राहकों को नई योजनाएँ समझाना और बैंक के टारगेट पूरे करना इतना थका देने वाला होता है कि घर जाकर भी दिमाग बैंक में ही रहता है। मैं अपने बच्चों को बिल्कुल समय नहीं दे पाती।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–यह स्थिति स्पष्ट रूप से 'भूमिका संघर्ष' को प्रदर्शित करती है, जहाँ एक पेशेवर प्रबंधक और पारिवारिक दायित्वों (पत्नी/माँ) के बीच निरंतर तनाव बना रहता है।

5.1.2. केस–2 (HDFC–महिला शाखा प्रबंधक):

- **संतुष्टि का स्तर**–आंशिक संतुष्टि।
- **कथन**–'वेतन और सुविधाएँ बहुत अच्छी हैं, लेकिन दिन के 11–12 घंटे ऑफिस में ही निकल जाते हैं। परिवार के लिए कोई समय नहीं बचता, यह सफलता बहुत भारी लगती है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–यह स्थिति 'स्वर्ण हथकड़ी' (Golden Handcuffs) को दर्शाती है, जहाँ उच्च वित्तीय लाभ की कीमत गंभीर 'कार्य–जीवन असंतुलन' के रूप में चुकानी पड़ती है।

5.1.3. केस–3 (HDFC–महिला डिप्टी सर्विस मैनेजर):

- **संतुष्टि का स्तर**–मध्यम संतुष्टि।
- **कथन**–आधुनिक कार्य परिवेश अच्छा है, लेकिन बैंक बंद होने के बाद अनिश्चित 'लेट सिटिंग' की वजह से घर लौटने में बहुत रात हो जाती है।
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–यह अर्ली हॉच्सचाइल्ड द्वारा प्रतिपादित 'दूसरी पाली' (The Second Shift) और 'समय की कंगाली' **(Time Poverty)** का प्रत्यक्ष प्रमाण है, जहाँ महिला के पास अपने व्यक्तिगत विकास या परिवार के लिए विवेकपूर्ण समय नहीं बचता।

5.1.4. केस–4 (SBI–महिला प्रबंधक, मध्यम स्तर):

- **संतुष्टि का स्तर**–मध्यम संतुष्टि।
- **कथन**–'मेरी ड्यूटी का समय सुबह 10 से शाम 5 बजे तक निश्चित है, जिससे मैं बैंक के बाद घर का प्रबंधन और बच्चों की देखभाल आसानी से कर पाती हूँ।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–निश्चित कार्य–समय पारंपरिक लैंगिक भूमिकाओं और व्यावसायिक दायित्वों के मध्य संतुलन का मुख्य आधार बनता है, जो तनाव को कम करता है।

5.2. आयाम–2, बाजारीकरण, 'भावनात्मक श्रम' और पेशेवर गरिमा का संकटः इस आयाम में उन कर्मचारियों के अनुभव शामिल हैं, जो आक्रामक बिक्री लक्ष्यों और ग्राहकों की संतुष्टि के दबाव में अपने श्रम और भावनाओं के 'वस्तुकरण' का सामना कर रही हैं।

5.2.1. केस–5 (HDFC–महिला रिलेशनशिप मैनेजर):

- **संतुष्टि का स्तर**–मध्यम असंतुष्टि।
- **कथन**–'हर महीने अवास्तविक टारगेट होते हैं। छुट्टी वाले दिन भी क्लाइंट्स से मीठी–मीठी बातें करके पॉलिसी बेचनी पड़ती है। हमेशा नौकरी जाने का डर सताता है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–यह अर्ली हॉच्सचाइल्ड के 'भावनात्मक श्रम' और कार्ल मार्क्स के 'श्रम के वस्तुकरण' का प्रत्यक्ष रूप है, जहाँ कर्मचारी की पहचान केवल उसके वित्तीय लक्ष्यों तक सीमित कर दी जाती है।

5.2.2. केस–6 (SBI –महिला क्लर्क/ग्राहक सेवा सहयोगी):

- **संतुष्टि का स्तर**–निम्न असंतुष्टि।
- **कथन**–'बचत खाते खोलने के साथ–साथ हम पर बीमा व थर्ड पार्टी उत्पाद बेचने का बहुत दबाव रहता है, लेकिन हमारे इन अतिरिक्त प्रयासों की कोई पहचान नहीं होती।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण**–सेवा प्रदाता की मूल भूमिका से विमुख होकर बिक्री लक्ष्यों की बाध्यता 'व्यावसायिक अस्मिता के संकट' और 'सामाजिक विनिमय सिद्धांत' के उल्लंघन को प्रकट करती है।

5.2.3. केस–7 (SBI–महिला क्षेत्रीय प्रबंधक):

- **संतुष्टि का स्तर–**मध्यम असंतुष्टि।
- **कथन–**'एक तरफ सरकारी योजनाओं को लागू करने का दबाव होता है, तो दूसरी तरफ बैंक को मुनाफे में रखने का। दोनों के बीच तालमेल बैठाना बेहद तनावपूर्ण है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–**यह 'दोहरे नियंत्रण' से उत्पन्न संरचनात्मक तनाव को दर्शाता है, जिससे प्रबंधकीय स्वायत्तता सीमित होती है।

5.2.4. केस–8 (HDFC–नव–नियुक्त मैनेजमेंट ट्रेनी):

- **संतुष्टि का स्तर–**मध्यम असंतुष्टि।
- **कथन–**'कॉलेज के बाद अचानक इस आक्रामक कॉरपोरेट संस्कृति और सहकर्मियों के बीच तीव्र प्रतिस्पर्धा ने मुझे मानसिक रूप से थका दिया है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–**यह 'रियलिटी शॉक' और 'तीव्र व्यावसायिक समाजीकरण' के कारण उत्पन्न मानसिक थकान को दर्शाता है।

5.3. आयाम–3, पदानुक्रम, स्वायत्तता और संगठनात्मक शक्ति: यह आयाम यह स्पष्ट करता है कि जैसे–जैसे महिलाएँ पदानुक्रम में ऊपर उठती हैं, स्वायत्तता और विशेषज्ञता उनकी कार्य संतुष्टि को कैसे बढ़ाती है।

5.3.1. केस–9 (SBI–महिला सहायक महाप्रबंधक–AGM):

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'मेरे पास निर्णय लेने की स्वतंत्रता है, करियर में ग्रोथ है, और समाज में एक प्रतिष्ठा है। एक ही शहर में पोस्टिंग होने से परिवार भी स्थिर है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह 'सामाजिक पूँजी' **(Social Capital)** और संगठनात्मक शक्ति के एकीकरण को दर्शाता है, जो कार्य–जीवन समन्वय को सुदृढ़ बनाता है।

5.3.2. केस–10 (HDFC–महिला क्लस्टर हेड):

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'संगठन में शीर्ष नेतृत्व पर होना और स्टॉक ऑप्शंस **(ESOPs)** मिलना मुझे यह अहसास कराता है कि मेरी मेहनत को सही पहचान मिली है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यहाँ संतुष्टि 'आत्म–वास्तवीकरण' और कॉरपोरेट सत्ता से जुड़ी है, जहाँ कार्य–जीवन पूरी तरह से कॉरपोरेट पहचान में विलीन हो जाता है।

5.3.3. केस–11 (SBI–महिला मुख्य प्रबंधक, कॉरपोरेट ऋण):

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** बड़े कॉरपोरेट ऋणों का मूल्यांकन करने में मेरी विशेषज्ञता मुझे पेशेवर स्वायत्तता और संस्थागत सम्मान देती है।
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह 'विशेषज्ञता पूँजी' से प्राप्त आत्मविश्वास और संस्थागत प्रतिष्ठा को दर्शाता है।

5.3.4. केस–12 (SBI–वरिष्ठ महिला प्रबंधक, सेवानिवृत्ति के निकट):

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'करियर के सर्वोच्च पड़ाव पर पहुँच चुकी हूँ। बच्चे आत्मनिर्भर हैं, और अब बस पेंशन और सुकून की आसन्न सेवानिवृत्ति की सुरक्षा का संतोष है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह 'जीवन चक्र और करियर अपेक्षाओं' के बदलाव को दर्शाता है, जहाँ संतुष्टि का केंद्र महत्त्वाकांक्षा से हटकर स्थायित्व हो जाता है।

5.4. आयाम–4, नौकरी की सुरक्षा, भौगोलिक गतिशीलता और असुरक्षा बोध: इस आयाम में स्थायी सरकारी रोजगार की सुरक्षा बनाम निजी क्षेत्र और फील्ड वर्क की असुरक्षा का तुलनात्मक अध्ययन प्रस्तुत किया गया है।

5.4.1. केस–13 (SBI–महिला सफाई कर्मचारी/सपोर्ट स्टाफ):

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'बाहर असंगठित क्षेत्र की तुलना में यहाँ मेरी आय निश्चित है, काम में गरिमा है और भविष्य के लिए वित्तीय सुरक्षा है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** निम्न आय वर्ग की महिलाओं के लिए सार्वजनिक क्षेत्र का रोजगार एक सशक्त 'सामाजिक सुरक्षा जाल' का कार्य करता है।

5.4.2. केस–14 (SBI–महिला कैशियर, ग्रामीण शाखा):

- **संतुष्टि का स्तर–** मध्यम संतुष्टि।

- **कथन–** 'स्थानीय समुदाय और ग्राहक मुझे बैंक वाली मैडम कहकर बहुत सम्मान देते हैं, जिससे मुझे अपने काम पर गर्व होता है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** गैर–वित्तीय सामाजिक पुरस्कार कार्य संतुष्टि के निर्माण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

5.4.3. केस–15 (SBI–महिला प्रोबेशनरी ऑफिसर–PO):

- **संतुष्टि का स्तर–** मध्यम असंतुष्टि।
- **कथन–** 'हर 2–3 साल में मेरा भौगोलिक स्थानांतरण हो जाता है, जिससे मेरा पारिवारिक सामंजस्य और सामाजिक जीवन पूरी तरह से अस्थिर रहता है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** अनिवार्य भौगोलिक गतिशीलता महिला कर्मचारियों के घरेलू जीवन और सामाजिक नेटवर्क को विखंडित करती है।

5.4.4. केस–16 (HDFC–महिला फील्ड सेल्स एग्जीक्यूटिव, संविदात्मक):

- **संतुष्टि का स्तर–** अत्यधिक असंतुष्टि।
- **कथन–** 'धूप में सड़क पर घूम–घूम कर क्रेडिट कार्ड बेचना पड़ता है। मूल वेतन बहुत कम है और लक्ष्य पूरा न होने पर नौकरी जाने का खतरा हमेशा रहता है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह औपचारिक क्षेत्र के भीतर 'श्रम के अनौपचारिकीकरण' और गहन 'असुरक्षा बोध' को उजागर करता है।

5.4.5. केस–17 (SBI–महिला फील्ड ऑफिसर, ऋण वसूली):

- **संतुष्टि का स्तर–निम्न असंतुष्टि।**
- **कथन–** 'लोन रिकवरी के लिए बाहरी और कई बार असुरक्षित क्षेत्रों में जाना पड़ता है। ग्राहकों से सीधे मौखिक टकराव का जोखिम बना रहता है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** संगठनात्मक जोखिम **(Organizational Risk)** का अग्रिम पंक्ति की महिला कर्मचारियों के व्यक्तिगत जोखिम में रूपांतरण तनाव का मुख्य कारण है।

5.5. आयाम–5, तकनीकी विशेषज्ञता, डिजिटल कार्य–परिवेश और अलगाव (Alienation): अंतिम आयाम बैंक के आईटी और बैक–ऑफिस संचालन में महिलाओं के अनुभवों को प्रदर्शित करता है, जो सशक्तिकरण और अलगाव दोनों पहलुओं को दर्शाता है।

5.5.1. केस–18 (HDFC–महिला क्रेडिट एनालिस्ट)–

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'मेरा काम बौद्धिक है। पारदर्शी पदोन्नति नीति और निश्चित कार्य घंटों के कारण मुझे अपने काम से बहुत संतुष्टि मिलती है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** तकनीकी विशेषज्ञता और निर्णय लेने की शक्ति महिला पेशेवरों को सुदृढ़ 'व्यावसायिक पहचान' प्रदान करती है।

5.5.2. केस–19 (SBI–महिला आईटी अधिकारी)–

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'निजी आईटी कंपनियों की तरह यहाँ रात–दिन का पागलपन नहीं है। तकनीकी कौशल बढ़ाने के मौके भी हैं और नौकरी की सुरक्षा भी।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** सार्वजनिक क्षेत्र में तकनीकी विशेषज्ञता महिला पेशेवरों को कार्य–जीवन संतुलन के साथ स्थिरता प्रदान करती है।

5.5.3. केस–20 (HDFC–महिला डेटा साइंटिस्ट)–

- **संतुष्टि का स्तर–** उच्च संतुष्टि।
- **कथन–** 'आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और फिनटेक पर काम करना बहुत चुनौतीपूर्ण और आकर्षक है। वेतन भी बाजार के सर्वश्रेष्ठ मानकों के अनुरूप है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह 'ज्ञान अर्थव्यवस्था' में 'प्रौद्योगिकी अभिजात वर्ग' के रूप में महिला सशक्तिकरण को रेखांकित करता है।

5.5.4. केस–21 (HDFC–महिला ऑपरेशंस एग्जीक्यूटिव, बैक ऑफिस)–

- **संतुष्टि का स्तर–** निम्न असंतुष्टि।
- **कथन–** 'दिनभर कंप्यूटर स्क्रीन के सामने बैठकर सिर्फ केवाईसी और डेटा का मिलान करना पड़ता है। काम में कोई रचनात्मकता नहीं है और तरक्की बहुत धीमी है।'
- **समाजशास्त्रीय विश्लेषण–** यह कार्ल मार्क्स के 'अलगाव' सिद्धांत और नव–टेलरवाद का सटीक उदाहरण है, जहाँ कर्मचारी स्वयं को कॉरपोरेट मशीन का मात्र एक पुर्जा अनुभव करता है।

6. तुलनात्मक समाजशास्त्रीय विश्लेषण एवं मुख्य निष्कर्ष : सार्वजनिक क्षेत्र (SBI) और निजी क्षेत्र (HDFC)के 21 वैयक्तिक अध्ययनों का तुलनात्मक विश्लेषण निम्नलिखित समाजशास्त्रीय प्रवृत्तियों को उजागर करता है:

तुलनात्मक आयाम	भारतीय स्टेट बैंक (SBI)	एचडीएफसी बैंक (HDFC)
संतुष्टि के मूल आधार	नौकरी का स्थायित्व, पेंशन लाभ, सामाजिक सुरक्षा एवं सामुदायिक प्रतिष्ठा।	योग्यता–आधारित त्वरित पदोन्नति, उच्च वित्तीय पैकेज एवं आधुनिक तकनीकी संस्कृति।
असंतोष के प्रमुख कारक	अनियोजित स्थानांतरण, दोहरे प्रशासनिक लक्ष्य एवं ग्रामीण शाखा जोखिम।	आक्रामक बिक्री लक्ष्य, कार्य घंटों की अनिश्चितता (Late Sitting) एवं नौकरी की असुरक्षा।
लैंगिक एवं पारिवारिक प्रभाव	निश्चित समय के कारण पारिवारिक दायित्वों में तुलनात्मक संतुलन।	'दूसरी पाली' और 'समय की कंगाली' का अत्यधिक मनोवैज्ञानिक तनाव।
श्रम की प्रकृति	संस्थागत सेवा एवं प्रशासनिक दायित्व।	'भावनात्मक श्रम' (Emotional Labor) और ग्राहक–केंद्रित वस्तुकरण।

7. अध्ययन की सीमाएँ : प्रस्तुत अध्ययन निम्नलिखित सीमाओं के अधीन विश्लेषित है:

1. यह अध्ययन केवल उत्तर प्रदेश के आगरा जनपद की चयनित शहरी व उप–शहरी बैंक शाखाओं तक सीमित है। अतः महानगरों या सुदूर ग्रामीण अंचलों की कार्य–दशाओं में भिन्नता हो सकती है।
2. शोध वैयक्तिक अध्ययन पद्धति पर आधारित होने के कारण 21 महिला कर्मचारियों के गहन अनुभवों पर केंद्रित है, जिसे एक व्यापक परिमाणात्मक सर्वेक्षण के समकक्ष सामान्यीकृत नहीं किया जा सकता।
3. अध्ययन में केवल दो प्रमुख बैंकों (SBI एवं HDFC) को ही शामिल किया गया है।

निष्कर्ष एवं सुझाव : प्रस्तुत शोध अध्ययन के समग्र विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकलता है है कि उदारीकरण के पश्चात् बैंकिंग क्षेत्र के बाजारोन्मुख रूपांतरण ने महिला कर्मचारियों के कार्य और पारिवारिक जीवन में गहन परिवर्तन किए हैं। जहाँ एक ओर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में भी अब सेवा की भावना के स्थान पर व्यावसायिक लक्ष्यों पर अत्यधिक बल दिया जा रहा है, वहीं इसके परिणामस्वरूप महिला अधिकारियों में व्यावसायिक अस्मिता के संकट और भूमिका संघर्ष की भावना में वृद्धि हुई है। इसके समानांतर, निजी क्षेत्र की महिला कर्मचारी उच्च आर्थिक पैकेज प्राप्त करने के बावजूद अनिश्चित कार्य घंटों, 'दूसरी पाली' के बढ़ते दबाव और समयाभाव के कारण गंभीर पारिवारिक एवं मनोवैज्ञानिक तनाव का सामना कर रही है।

अध्ययन यह भी स्पष्ट करता है कि पदानुक्रम और कार्य–संतुष्टि के मध्य गहरा सम्बन्ध है। दोनों ही बैंकिंग क्षेत्रों में पदानुक्रम के शीर्ष स्तरों पर कार्यरत् महिलाओं में, निर्णय लेने की स्वायत्तता और सामाजिक पूंजी के कारण कार्य–संतुष्टि का स्तर सर्वाधिक पाया गया है। इन समस्त संरचनात्मक, संगठनात्मक और कार्य जीवन की चुनौतियों के बावजूद, एक अत्यन्त सकारात्मक पहलू यह उभरकर आता है कि औपचारिक बैंकिंग क्षेत्र के रोजगार ने महिलाओं को सशक्त किया है। आर्थिक स्वावलंबन ने पितृसत्तात्मक संरचनाओं के बीच उन्हें न केवल आत्म–सम्मान और निर्ण लेने की क्षमता प्रदान की है, बल्कि एक सुदृढ़ सामाजिक व आर्थिक सुरक्षा भी दी है, जो उनके आत्म–पहचान के निर्माण में केन्द्रीय भूमिका निभाती है। इसलिए प्रस्तुत अध्ययन के आलोक में निम्नलिखित नीतिगत सुझाव एवं व्यावहारिक अनुशंसाओं का अनुसरण किया जा सकता है

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (विशेषकर SBI) के लिए:

- **संवेदनशील स्थानांतरण नीति–** महिला कर्मचारियों (विशेषकर विवाहित एवं छोटे बच्चों वाली माताओं) के लिए अनियोजित भौगोलिक स्थानांतरण के स्थान पर गृह–जिले या समीपवर्ती क्षेत्रों में पदस्थापन को प्राथमिकता दी जाए।
- **व्यावसायिक बनाम सामाजिक भूमिका में संतुलन–** शाखा प्रबंधकों और क्लर्क स्तर पर सरकारी योजनाओं के क्रियान्वयन और अनिवार्य गैर–बैंकिंग बिक्री लक्ष्यों के दोहरे प्रशासनिक दबाव को तर्कसंगत बनाया जाए।

निजी क्षेत्र के बैंकों (विशेषकर HDFC) के लिए:

- **कार्य घंटों का मानकीकरण–** अनौपचारिक और अनिश्चित 'लेट सिटिंग' की प्रवृत्ति पर रोक लगाई जाए तथा निश्चित कार्य समय सीमा का कड़ाई से पालन सुनिश्चित किया जाए।
- **यथार्थवादी बिक्री लक्ष्य–** रिलेशनशिप प्रबंधकों और सेल्स स्टाफ के लिए अवास्तविक वित्तीय लक्ष्यों के स्थान पर मानवीय व व्यावहारिक मूल्यांकन प्रणाली विकसित की जाए।
- **संविदात्मक श्रम की सुरक्षा–** थर्ड–पार्टी व अनुबंध पर कार्यरत् महिला फील्ड स्टाफ को न्यूनतम सामाजिक सुरक्षा, गरिमापूर्ण कार्य परिवेश और बुनियादी वित्तीय लाभ प्रदान किए जाएँ।

इस तरह दोनों क्षेत्रों की प्रमुख बैंक शाखाओं में कामकाजी माताओं के लिए शिशु गृह (Crèche/Daycare) की अनिवार्य व्यवस्था की जाए। कार्यस्थल पर लैंगिक संवेदनशीलता कार्यशालाओं का नियमित आयोजन हो।

स्रोत एवं संदर्भ :

1. Ahmad, S., & Uddin, N. (2012). Job satisfaction of bankers and its impact in banking: A case study of Janatha Bank. ASA University Review, 6(2).
2. Cherif, F. (2020). The role of HRM practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. International Journal of Sociology and Social Policy, 40(7/8), 529-541.
3. Goodin, R. E., Rice, J. M., Bittman, M., & Saunders, P. (2005). The time-pressure illusion: Discretionary time vs free time. Social Indicators Research, 73(1), 43-70.
4. Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. The World Publishing Company.
5. Hochschild, A. R. (2012). The managed heart: Commercialization of human feeling. University of California Press.
6. Hochschild, A. R., & Machung, A. (2012). The second shift: Working families and the revolution at home. Penguin Books.
7. Inayat, W., & Khan, M. J. (2021). A study of job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar. Education Research International, 2021.
8. Jahufer, A. (2014). Determinants of job satisfaction among government and private bank employees in Sri Lanka (Case study: Ampara region). Int. J. Manag. Bus. Res., 5(2), 159-168.
9. Jeet, V., & Sayeeduzzafar. (2014). A study of HRM practices and its impact on employees job satisfaction in private sector banks: A case study of HDFC Bank. International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies, 2(1).
10. Liaj, M., & Khan, A. (2015). The relationship of big five personality traits with job satisfaction among banking employees (A case study of Askari Bank in district Peshawar). General of Applied Environmental and Biological Science, 5(5), 129-138.
11. Marx, K. (1988). Economic and philosophic manuscripts of 1844. Prometheus Books.
12. Neupane, B. (2019). A study on factors influencing the job satisfaction of bank employees in Nepal. NCL Journal, 4(1).
13. Ratnamani. (2016). Job satisfaction among women employees: A comparative study between public and private sector banks in Dehradun, Uttarakhand (Doctoral dissertation, Pacific Academy of Higher Education and Research University, Udaipur).
14. Soni, J. (2017). Job satisfaction: A comparative study of public and private sector bank employees (Doctoral dissertation, Jagannath University).
15. Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. SAGE Publications.
16. Tyagi, J. (2020). A study of quality of work life on job satisfaction and organizational commitment among women employees in private banking sector: A case study of HDFC and ICICI bank in Delhi NCR (Doctoral dissertation, Jagannath University, Jhajjar).
17. Uddin, M. K., & Kabir, M. J. (2015). Satisfaction towards banking profession: A comparative study on male and female executives. IIUC Studies, 12(127).
18. Vicker, R. (2011). Job satisfaction: Meaning, definition, and importance in modern organizations. Journal of Applied Behavioral Science, 22(3), 112-128.
19. Yoganandan, G., & Sathya, C. (2015). Job satisfaction in State Bank of India in Namakkal district. International Journal of Research in Management & Technology (IJRMT), 5(1), 167-173.

=====

आलेख उद्धरित करें :	दीक्षा एवं डॉ. एकता (2026)। भारतीय स्टेट बैंक एवं एचडीएफसी बैंक में कार्यरत महिला कर्मचारियों में कार्य संतुष्टि का समाजशास्त्रीय विश्लेषणः आगरा जनपद पर आधारित एक वैयक्तिक अध्ययन। बुंदेलखंड जर्नल ऑफ अकादमिक रिसर्च (बीजेएआर), वॉल्यूम–2, अंक–3, जुलाई–सितंबर, 2026, पृष्ठ 67–74। https://doi.org/10.5281/zenodo.23005832