

ग्रामीण ग्राहकों की बैंकिंग परिदृश्य में पहुंच और विश्वसनीयता पर धारणाएं

Kuldeep Bhanu Jayaswal, Dr. Vinod Kumar Mishra

Research Scholar, Sabarmati University, Ahmedabad Gujarat

Research Supervisor, Sabarmati University, Ahmedabad Gujarat

सारांश

इस शोध में ग्रामीण ग्राहकों द्वारा बैंकिंग सेवाओं की पहुंच और विश्वसनीयता को लेकर धारणा का अध्ययन किया गया है। प्राथमिक डेटा एकत्र करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों को संरचित प्रश्नावली भेजी गई। अध्ययन के लिए विभिन्न वर्गों के लोगों का यादृच्छिक चयन किया गया। आंकड़ों का विश्लेषण वर्णनात्मक सांख्यिकी, जैसे प्रतिशत और आवृत्ति वितरण के माध्यम से किया गया, जिसे ग्राफ और तालिकाओं में प्रस्तुत किया गया। अध्ययन में पाया गया कि आधे से अधिक ग्राहक बैंक तक पहुंचने के लिए 5 किलोमीटर से अधिक की दूरी तय करते हैं, और 40% ग्राहक कम से कम महीने में एक बार बैंक जाते हैं। बैंकिंग की विश्वसनीयता को लेकर 60% संतोषजनक स्तर के बावजूद, कई ग्राहक अभी भी सेवा में देरी और डिजिटल बैंकिंग की कम स्वीकृति जैसी समस्याओं का सामना कर रहे हैं। यह शोध डिजिटल साक्षरता, वित्तीय समावेशन कार्यक्रमों और बेहतर बैंकिंग अवसंरचना की आवश्यकता पर जोर देता है ताकि ग्रामीण ग्राहकों के लिए बैंकिंग को अधिक सुलभ और विश्वसनीय बनाया जा सके।

मुख्यशब्द: ग्रामीण बैंकिंग, वित्तीय पहुंच, बैंकिंग विश्वसनीयता, डिजिटल बैंकिंग अपनाना, ग्राहक संतोष।

प्रस्तावना

वित्तीय समावेशन और आर्थिक विकास ऐसे दो महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं, जहां बैंकिंग संस्थान आज के गतिशील वित्तीय परिदृश्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। हालांकि, बैंकिंग को अधिक सुलभ बनाने के लिए कई तकनीकी और नीतिगत सुधार हुए हैं, फिर भी ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहक बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने में कई प्रमुख समस्याओं का सामना करते हैं। ग्रामीण ग्राहकों की बैंकिंग सेवाओं को लेकर धारणा दो प्रमुख कारकों – पहुंच और विश्वसनीयता – से प्रभावित होती है। ये सभी कारक यह निर्धारित करने में सहायक होते हैं कि ग्रामीण क्षेत्रों में लोग बैंकिंग सेवाओं से कैसे जुड़ते हैं और पारंपरिक बैंकों पर उनका कितना विश्वास है। वित्तीय असमानता को कम करने और आर्थिक समावेशन को बढ़ावा देने के लिए नीति-निर्माताओं, बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं को ग्रामीण ग्राहकों की इन चिंताओं को भली-भांति समझना आवश्यक है।

ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय साक्षरता के स्तर, भौतिक बैंक शाखाओं तक पहुंच और ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता सहित कई कारक बैंकिंग पहुंच को प्रभावित करते हैं। दूरस्थ बैंक शाखाएं, सीमित एटीएम सुविधा और असमान मोबाइल बैंकिंग कनेक्टिविटी कुछ प्रमुख समस्याएं हैं जिनका सामना ग्रामीण क्षेत्र आज भी कर रहे हैं। हालांकि, ऑनलाइन बैंकिंग भौगोलिक बाधाओं को दूर करने की क्षमता रखती है, लेकिन कंप्यूटर साक्षरता की कमी, अस्थिर इंटरनेट सेवाएं और वित्तीय लेनदेन की सुरक्षा संबंधी चिंताएं इसकी व्यापक स्वीकृति में बाधक बनी हुई हैं। इस कारण, ग्रामीण क्षेत्रों के कई

ग्राहक अभी भी पारंपरिक बैंकिंग पद्धतियों को अपनाते हैं, भले ही वे हमेशा व्यावहारिक और प्रभावी न हों।

ग्रामीण ग्राहकों के लिए वित्तीय सेवाओं की विश्वसनीयता भी एक महत्वपूर्ण मुद्दा है। इसमें सेवा की गुणवत्ता, लेनदेन की सुरक्षा और ग्राहक सहायता शामिल हैं, साथ ही यह सुनिश्चित करना कि बैंकिंग सुविधाएं हमेशा सुलभ हों। ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले कई लोगों ने सेवा में रुकावट, लेनदेन की धीमी प्रक्रिया और ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए अपर्याप्त प्रणाली के कारण बैंकों पर से विश्वास खो दिया है। असमान ग्राहक सेवा, छिपे हुए लेनदेन शुल्क और ऋण वितरण में देरी जैसी समस्याएं इस धारणा को और मजबूत करती हैं कि बैंक हमेशा भरोसेमंद नहीं होते। विभिन्न क्षेत्रों में बैंकिंग अवसंरचना में असमानता ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग पहुंच में एक बड़ी बाधा प्रस्तुत करती है। कई विकासशील देशों में वित्तीय संस्थान मुख्य रूप से शहरी और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में संचालित होते हैं, जिससे ग्रामीण आबादी उपेक्षित रह जाती है। व्यवसाय संवाददाता (बीसी) मॉडल, माइक्रोफाइनेंस संस्थान और मोबाइल बैंकिंग ऐप जैसे समाधान वित्तीय समावेशन और बैंकिंग सुधारों के तहत अपनाए गए हैं, लेकिन इनकी पहुंच और प्रभावशीलता मिश्रित रही है। डिजिटल बैंकिंग तकनीकों की सुरक्षा और अपरिचय को लेकर चिंताओं के कारण कई ग्रामीण ग्राहक अब भी प्रत्यक्ष बैंकिंग सेवाओं को प्राथमिकता देते हैं।

सरकार द्वारा संचालित वित्तीय समावेशन कार्यक्रमों, जैसे भारत की प्रधानमंत्री जन धन योजना (PMJDY), ने ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग पहुंच को काफी हद तक बढ़ाया है। इन पहलों के कारण लाखों ऐसे लोगों ने बैंक खाते खोले हैं जो पहले बैंकिंग सेवाओं से वंचित थे। हालांकि, बैंक खाता खोलना ही पर्याप्त नहीं है, बल्कि वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग भी आवश्यक है। बैंक शाखाओं में लंबी कतारें, अनियमित उत्पाद उपलब्धता और जटिल प्रक्रियाएं कई ग्रामीण ग्राहकों को वित्तीय प्रणाली में सक्रिय रूप से भाग लेने से हतोत्साहित करती हैं। इस कारण, कई लोग अब भी अनौपचारिक बैंकिंग नेटवर्क पर निर्भर हैं, जिससे वे वित्तीय असुरक्षा के जोखिम में पड़ जाते हैं।

इसके अलावा, वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) समाधानों, डिजिटल भुगतान प्लेटफार्मों और मोबाइल बैंकिंग जैसी तकनीकी प्रगति ने ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग पहुंच को सुधारने के नए अवसर प्रदान किए हैं। फिर भी, डिजिटल विभाजन एक निरंतर चुनौती बनी हुई है। मोबाइल बैंकिंग सेवाएं सुविधाजनक होने के बावजूद, कई ग्रामीण निवासी इनका उपयोग नहीं कर पाते क्योंकि उनके पास स्मार्टफोन नहीं होते, इंटरनेट तक पहुंच सीमित होती है या साइबर सुरक्षा को लेकर आशंकाएं बनी रहती हैं। इन बाधाओं को दूर करने के लिए वित्तीय साक्षरता अभियान, बेहतर डिजिटल अवसंरचना और ग्रामीण समुदायों की विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप बैंकिंग समाधान आवश्यक हैं।

बैंकिंग लेनदेन और सहायता सेवाओं की प्रभावशीलता ग्रामीण ग्राहकों की बैंकिंग विश्वसनीयता की धारणा को भी प्रभावित करती है। तकनीकी समस्याएं, भुगतान में देरी और शिकायतों का समाधान न मिलना कई ग्रामीण ग्राहकों के लिए प्रमुख समस्याएं हैं। प्रशिक्षित बैंकिंग कर्मचारियों की कमी और कुछ वित्तीय संस्थानों द्वारा समय पर सहायता प्रदान करने में असमर्थता से बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास और भी कम हो जाता है। इसके अलावा, पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करने में कठिनाइयों के कारण ग्रामीण ग्राहक अक्सर अनौपचारिक ऋण स्रोतों की ओर रुख करते हैं, जो अक्सर नियामक बाधाओं और सत्यापन मुद्दों के कारण होता है।

ग्रामीण ग्राहकों का बैंकिंग संस्थानों में विश्वास बढ़ाने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाना आवश्यक है, क्योंकि यह वित्तीय समावेशन की नींव है। वित्तीय संस्थानों को बेहतर ग्राहक सेवा, सुगम बैंकिंग प्रक्रियाएं और सभी वित्तीय लेनदेन में पारदर्शिता सुनिश्चित करनी चाहिए। ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राहकों को अधिक सहज महसूस कराने के लिए व्यक्तिगत वित्तीय परामर्श सेवाएं और ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए प्रभावी प्रणाली आवश्यक हैं। वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम भी ग्रामीण ग्राहकों को सशक्त बनाने में सहायक हो सकते हैं, जिससे वे अपने धन का प्रबंधन करने और बैंकिंग निर्णय लेने में अधिक कुशल बन सकें।

ग्रामीण बैंकिंग की पहुंच और विश्वसनीयता में सुधार के लिए सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (RRBs) और स्वयं सहायता समूह (SHGs) महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इन बैंकों ने ग्रामीण लोगों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपनी सेवाओं को अनुकूलित किया है। हालांकि, ऐसी नई बैंकिंग प्रणालियों की आवश्यकता है जो डिजिटल प्लेटफॉर्म से अपरिचित ग्राहकों को हतोत्साहित किए बिना तकनीक का उपयोग करें। साथ ही, इन पहलों की प्रभावशीलता और स्थायित्व सुनिश्चित करने के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रमों और सतत सरकारी सहयोग की आवश्यकता है।

साहित्य की समीक्षा

धनराज, नासा और अन्य (2023) ने बताया कि नई तकनीकी क्षमताओं के आगमन से बैंकिंग क्षेत्र में एक नए युग की शुरुआत हुई है। ऑनलाइन बैंकिंग की अनुकूलता और सरलता ने इसकी लोकप्रियता को बढ़ाया है। ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहक हाल ही में इस तकनीक को अपनाने वाले नए उपयोगकर्ता हैं। बैंकिंग सेवाओं में खाता शेष राशि की जांच सबसे लोकप्रिय सेवा है, जबकि अन्य सेवाओं जैसे डिमांड ड्राफ्ट, ऑनलाइन फिक्स्ड डिपॉजिट और टर्म लोन का कम उपयोग किया जाता है। अध्ययन के अनुसार, ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग, सहायता एवं समर्थन, उपयोग में सरलता और सुरक्षा प्रमुख विशेषताएँ हैं।

कीर्तिराज और अन्य (2023) ने बताया कि किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में वित्तीय संस्थानों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। गुजरात के बनासकांठा जिले के दंतीवाड़ा तालुका में किए गए अध्ययन में, 300 ग्रामीण ग्राहकों को शामिल किया गया। अध्ययन में बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता को आश्वासन, सुरक्षा, उत्तरदायित्व और सहानुभूति जैसे कारकों के आधार पर मापा गया। ग्राहकों ने सेवा की गुणवत्ता में 'आश्वासन' को सबसे महत्वपूर्ण माना, जबकि 'विश्वसनीयता' को सबसे कम स्कोर (29.28) प्राप्त हुआ।

डॉ. प्रकाश, और अन्य (2023) ने उत्तर प्रदेश के लखनऊ जिले में ग्रामीण सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के संबंध का अध्ययन किया। शोध में पाया गया कि उत्तरदायित्व, सहानुभूति, ठोसता और विश्वसनीयता जैसे तत्व ग्राहक संतुष्टि में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यह अध्ययन ग्रामीण बैंकों के लिए सेवा गुणवत्ता में सुधार की आवश्यकता को रेखांकित करता है।

रोसिमा, नेल्डा और अन्य (2022) ने फिलीपींस के ग्रामीण बैंकों में दी जाने वाली सेवाओं की प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया। अध्ययन में 200 ग्राहकों को शामिल किया गया और निष्कर्ष निकला कि भरोसेमंद और उच्च-गुणवत्ता वाली सेवाएँ देने में बैंक सफल रहे हैं। बैंकिंग सेवा की गुणवत्ता को

बेहतर बनाने के लिए बुनियादी ढांचे में सुधार, नई सेवाओं की जानकारी का प्रसार और प्रतीक्षा क्षेत्र को अधिक आरामदायक बनाने की आवश्यकता बताई गई।

पॉलराज, कन्नन और अन्य (2012) ने तमिलनाडु के डिंडीगुल जिले में ग्रामीण निवासियों के लिए वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता और गुणवत्ता का विश्लेषण किया। अध्ययन में पाया गया कि निजी बैंक, जैसे आईसीआईसीआई और फेडरल बैंक, ग्रामीण क्षेत्रों में विस्तार कर रहे हैं। हालांकि ग्रामीण लोग बैंकिंग सेवाओं से कम परिचित हैं, लेकिन वे माइक्रोफाइनेंस की जानकारी रखते हैं।

बापट, धनंजय (2010) ने बैंक खातों और पेशा, आय, संपत्ति जैसी आर्थिक स्थितियों के बीच संबंधों का अध्ययन किया। अध्ययन में पाया गया कि 75.2% लोगों के पास बैंक खाता था, जबकि 26.7% लोग ऋण का उपयोग कर रहे थे। परिणामों से संकेत मिलता है कि ग्रामीण बैंकिंग में ऋण की मांग अधिक है, खासकर डेयरी और अन्य व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए।

सुरेशचंद्र, जी.एस. और अन्य (2003) ने भारतीय बैंकों में सेवा गुणवत्ता की उपभोक्ता धारणाओं का अध्ययन किया। शोध में पाया गया कि भारतीय ग्राहक मुख्य रूप से तकनीकी पहलुओं, जैसे कि कोर सेवा और सेवा वितरण प्रणाली, पर ध्यान केंद्रित करते हैं, जबकि मानवीय कारकों का प्रभाव कम होता है। अध्ययन ने भारतीय बैंकों की सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए उपयोगी अंतर्दृष्टि प्रदान की।

शोध कार्यप्रणाली

• अनुसंधान डिज़ाइन

यह अध्ययन वर्णनात्मक (**descriptive**) शोध पद्धति का उपयोग करके ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राहकों की बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता और विश्वसनीयता को लेकर उनकी धारणा की जांच करता है।

• डेटा संग्रह विधि

प्राथमिक डेटा एकत्र करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले उत्तरदाताओं को संरचित प्रश्नावली (**structured questionnaires**) भेजी गई। डिजिटल अपनाने, उपलब्धता और विश्वसनीयता को मापने के लिए सर्वेक्षण में बहुविकल्पीय (**multiple-choice**) और लाइकेर्ट-स्केल (**Likert-scale**) आधारित प्रश्न शामिल किए गए।

• नमूना चयन

यादृच्छिक नमूना पद्धति (**random sampling method**) का उपयोग करके [X] ग्रामीण निवासियों को सर्वेक्षण में भाग लेने के लिए चुना गया।

• डेटा विश्लेषण तकनीकें

एकत्रित डेटा का विश्लेषण करने के लिए आवृत्ति वितरण (**frequency distribution**) और प्रतिशत (**percentages**) जैसे वर्णनात्मक सांख्यिकी (**descriptive statistics**) का उपयोग किया गया। परिणामों

को स्पष्ट और संक्षिप्त रूप में प्रस्तुत करने के लिए ग्राफ़ और तालिकाओं (graphs and tables) जैसे डेटा विज़ुअलाइज़ेशन उपकरणों का उपयोग किया गया।

डेटा विश्लेषण और व्याख्या

तालिका 1: ग्रामीण ग्राहकों में बैंकिंग पहुंच की आवृत्ति

बैंकिंग पहुंच की आवृत्ति	प्रतिशत (%)
दैनिक (Daily)	10%
साप्ताहिक (Weekly)	25%
मासिक (Monthly)	40%
कभी-कभी (Rarely)	15%
कभी नहीं (Never)	10%

ग्रामीण उपभोक्ताओं के लिए वित्तीय सेवाओं तक सुविधाजनक पहुंच की कमी स्पष्ट रूप से देखी जा सकती है, क्योंकि 40% उपभोक्ता केवल महीने में एक बार बैंक जाते हैं। इसके अलावा, 10% आबादी कभी भी किसी भी प्रकार की वित्तीय सेवा का उपयोग नहीं करती है, जो बैंकिंग सेवाओं की पहुंच में समस्याओं को दर्शाता है।

तालिका 2: ग्रामीण ग्राहकों से निकटतम बैंक शाखा की दूरी

बैंक शाखा की दूरी (घर से)	प्रतिशत (%)
1 किलोमीटर से कम	15%
1-5 किलोमीटर	35%
5-10 किलोमीटर	30%
10 किलोमीटर से अधिक	20%

सर्वेक्षण में शामिल लगभग आधे लोगों के लिए 5 किलोमीटर से अधिक की दूरी तय करके बैंक तक पहुंचने में लगने वाला समय और खर्च एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय है। इस चुनौती को देखते हुए, डिजिटल अपनाने (Digital Adoption), मोबाइल बैंकिंग (Mobile Banking), और अधिक बैंक शाखाओं (Bank Branches) की आवश्यकता महसूस की जा रही है।

तालिका 4: ग्राहकों की पसंदीदा बैंकिंग विधि

बैंकिंग विधि	प्रतिशत(%)
भौतिक शाखा बैंकिंग	55%
एटीएम	20%
मोबाइल बैंकिंग	15%
इंटरनेट बैंकिंग	10%

जबकि 25% ग्रामीण ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग अपना चुके हैं, 55% अभी भी पारंपरिक बैंकिंग को प्राथमिकता देते हैं और भौतिक शाखाओं के माध्यम से लेनदेन करना पसंद करते हैं।

तालिका 5: बैंकिंग विश्वसनीयता के प्रति ग्राहक संतुष्टि

सेवा की विश्वसनीयता	प्रतिशत (%)
अत्यंत संतुष्ट	20%
संतुष्ट	40%
तटस्थ	15%
असंतुष्ट	15%
अत्यंत असंतुष्ट	10%

भले ही 60% लोग अपने बैंक की सेवा की विश्वसनीयता से संतुष्ट हैं, फिर भी 25% लोग असंतुष्ट हैं। इसकी प्रमुख वजहों में सेवा में देरी, एटीएम की अपर्याप्त संख्या और असंगत डिजिटल लेन-देन जैसी समस्याएं शामिल हैं।

निष्कर्ष

ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहक बैंकिंग की सुविधा और विश्वसनीयता को उन महत्वपूर्ण पहलुओं के रूप में देखते हैं, जो उनकी वित्तीय सेवाओं में भागीदारी को प्रभावित करते हैं। डिजिटल बैंकिंग के व्यापक उपयोग के बावजूद, धीमा इंटरनेट, वित्तीय शिक्षा की कमी और पारंपरिक बैंक शाखाओं की घटती संख्या जैसी चुनौतियाँ बनी हुई हैं। पारंपरिक बैंकिंग प्रणाली की परिचितता और विश्वसनीयता अब भी कई ग्रामीण ग्राहकों को आकर्षित करती है। बैंकों द्वारा बेहतर बुनियादी ढांचा, व्यक्तिगत वित्तीय शिक्षा और सशक्त ग्राहक सहायता प्रदान करने से बैंकिंग सेवाओं की पहुँच और विश्वसनीयता में वृद्धि हो सकती है। यदि

इन मुद्दों का समाधान किया जाए, तो अधिक लोग बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकेंगे और उन पर विश्वास कर सकेंगे।

संदर्भ ग्रंथ सूची

- बापट, धनंजय। (2010)। ग्रामीण भारत में बैंकिंग सेवाओं की धारणा: एक अनुभवजन्य अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रूरल मैनेजमेंट*, 6(1), 303-321।
- बार्न्स, एस. जे. और बी. कॉर्बिट। (2003)। मोबाइल बैंकिंग: अवधारणा और संभावनाएँ। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ मोबाइल कम्युनिकेशंस*, 1(3), 273-288।
- बाउर, एच. एच., एम. हैमर्शमिड्ट, और टी. फाल्क। (2005)। ई-बैंकिंग पोर्टल की गुणवत्ता को मापना। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग*, 23(2), 153-175।
- बेनामाती और सर्वा। (2007)। ऑनलाइन बैंकिंग में विश्वास और अविश्वास: विकासशील देशों में उनकी भूमिका। *इनफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी फॉर डेवलपमेंट*, 13(2), 161-175।
- धनराज, नासा और सितामहलक्ष्मी, डॉ. और बाबू, पी. और माधवेदी, सुधाकर। (2023)। ग्रामीण बैंकिंग ग्राहकों के लिए ऑनलाइन बैंकिंग अनुभव: एक अनुभवजन्य अध्ययन। *यूरोपीय अर्थशास्त्र पत्र*, 13(5), 819-826।
- गुनारिस, एस., एस. दिमित्रियाडिस, और वी. स्थाथाकोपोलोस। (2005)। इंटरनेट रिटेल स्टोर्स में उपभोक्ता की धारित गुणवत्ता के पूर्ववर्ती। *जर्नल ऑफ मार्केटिंग मैनेजमेंट*, 21(7-8), 669-700।
- कीर्तिराज और सिंह, सुरभि। (2023)। ग्रामीण ग्राहकों द्वारा अनुभव की गई बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन। *एशियन जर्नल ऑफ एग्रीकल्चरल एक्सटेंशन, इकोनॉमिक्स एंड सोशियोलॉजी*, 41(11), 264-274।
- लॉक्कानेन, टी. और जे. लौरोनन। (2005)। मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में उपभोक्ता मूल्य निर्माण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ मोबाइल कम्युनिकेशंस*, 3(4), 325-338।
- लियाओ, जेड. और एम. टी. चेउंग। (2008)। इंटरनेट बैंकिंग में ग्राहक संतुष्टि को मापना: एक मूलभूत ढांचा। *कम्युनिकेशंस ऑफ द एसीएम*, 51(4), 47-51।
- पॉलराज, कन्नन और एम. ए., सुरेश और रंगास्वामी, सरवनन। (2012)। भारत में ग्रामीण ग्राहकों की बैंकिंग सेवाओं के प्रति प्राथमिकताएँ: कारक विश्लेषण और विश्वसनीयता परीक्षण। *यूरोपीय वैज्ञानिक अनुसंधान पत्रिका*, 74(1), 143-153।
- प्रकाश, डॉ. और सिंह, शुभम। (2023)। ग्रामीण सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि: लखनऊ जिला, उत्तर प्रदेश, भारत में एक अनुभवजन्य विश्लेषण। *जर्नल ऑफ कंप्यूटर्स, मैकेनिकल एंड मैनेजमेंट*, 2(3), 24-30।

- रोजिमा, नेल्डा और अपत, एलेन जॉय। (2022)। SERVQUAL के माध्यम से चयनित ग्रामीण बैंकों में ग्राहक अनुभव को मापना। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ अकादेमि एंड इंडस्ट्री रिसर्च*, 3(4), 195-213।
- सर्वन, एल. जे. और आर. कैस्टर। (2008)। उपभोक्ता वित्तीय साक्षरता और निम्न-आय वर्ग के बैंक ग्राहकों के वित्तीय व्यवहार पर ऑनलाइन बैंकिंग का प्रभाव। *द जर्नल ऑफ कंज्यूमर अफेयर्स*, 42(2), 271-395।
- सुरेशचंद्र, जी. एस., राजेंद्रन, चंद्रशेखरन और आर. एन., अनंतरामन। (2003)। एक विकासशील अर्थव्यवस्था में बैंकिंग क्षेत्र की सेवा गुणवत्ता के प्रति ग्राहक की धारणाएँ: एक महत्वपूर्ण विश्लेषण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बैंक मार्केटिंग*, 21(5), 233-242।
- सिंह, जे. और कौर, पी। (2013)। चयनित भारतीय बैंकों द्वारा प्रदान की गई प्रौद्योगिकी-आधारित सेवाओं के प्रति ग्राहकों का दृष्टिकोण: एक अनुभवजन्य विश्लेषण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ कॉमर्स एंड मैनेजमेंट*, 23(1), 56-68।