

SHODH SAMAGAM

ISSN : 2581-6918 (Online), 2582-1792 (PRINT)



लोक सेवा केंद्रों की सेवाओं के प्रति उपभोक्ता संतुष्टि पर जनसांख्यिकीय विशेषताओं का प्रभाव: बिलासपुर जिले का तुलनात्मक अध्ययन

सीमा शर्मा, शोधार्थी, सतीश साहू, पी.एच.डी., वाणिज्य एवं प्रबंधन विभाग
डॉ. सी.वी. रमन विश्वविद्यालय, बिलासपुर, छत्तीसगढ़, भारत

ORIGINAL ARTICLE



Authors

सीमा शर्मा, शोधार्थी
सतीश साहू, पी.एच.डी.

E-mail : 240seema.sharma@gmail.com

shodhsamagam1@gmail.com

Received on : 12/07/2025
Revised on : 11/09/2025
Accepted on : 20/09/2025
Overall Similarity : 00% on 12/09/2025



Plagiarism Checker X - Report
Originality Assessment

0%

Overall Similarity

Date: Sep 12, 2025 (06:55 AM) Remarks: No similarity found, your document looks healthy. Verify Reports Scan this QR Code
Matches: 6 / 3652 words Sources: 1



शोध सार

इस शोध का उद्देश्य बिलासपुर जिले में लोक सेवा केंद्रों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के प्रति उपभोक्ता संतुष्टि का मूल्यांकन करना तथा संतुष्टि पर विभिन्न जनसांख्यिकीय विशेषताओं (जैसे लिंग, आयु, शिक्षा, आय, एवं निवास ग्रामीण/शहरी) के प्रभाव का विश्लेषण करना है। अध्ययन के लिए 100 उत्तरदाताओं का चयन स्तरीकृत यादृच्छिक नमूना विधि (Stratified Random Sampling) से किया गया, जिसमें ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों के उपभोक्ता शामिल थे। डेटा संग्रह हेतु संरचित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया जिसमें 5-बिंदु लाइकर्ट स्केल (Likert Scale) आधारित प्रश्न शामिल थे। डेटा का विश्लेषण SPSS सॉफ्टवेयर की सहायता से किया गया, जिसमें वर्णनात्मक सांख्यिकी (Descriptive Statistics), टी-टेस्ट, अनोवा और प्रतिगमन विश्लेषण (Regression Analysis) का उपयोग किया गया। प्रारंभिक निष्कर्ष बताते हैं कि जनसांख्यिकीय कारकों में शिक्षा, आय और निवास स्थान का सेवा संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव है, जबकि लिंग और आयु का प्रभाव अपेक्षाकृत कम पाया गया। यह अध्ययन नीति-निर्माताओं और लोक सेवा केंद्र संचालकों को सेवा गुणवत्ता सुधारने और उपभोक्ता-केंद्रित रणनीतियाँ विकसित करने में सहायक होगा।

मुख्य शब्द

लोक सेवा केंद्र, उपभोक्ता संतुष्टि, जनसांख्यिकीय विशेषताएँ, सेवा गुणवत्ता, बिलासपुर.

परिचय

भारत सरकार की "डिजिटल इंडिया" पहल के अंतर्गत लोक सेवा केंद्र (Common Service Centers – CSC) की स्थापना का उद्देश्य ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में नागरिकों को सरकारी और गैर-सरकारी सेवाओं की

सुलभ, पारदर्शी और समयबद्ध उपलब्धता सुनिश्चित करना है। ये केंद्र प्रमाणपत्र निर्गमन, पेंशन, बीमा, बैंकिंग, बिल भुगतान, आधार सेवाएँ, और अन्य अनेक डिजिटल सेवाएँ एक ही स्थान पर उपलब्ध कराते हैं। छत्तीसगढ़ राज्य, विशेषकर बिलासपुर जिला, डिजिटल सेवाओं के विस्तार में उल्लेखनीय प्रगति कर रहा है। यहाँ लोक सेवा केंद्र ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों में सूचना एवं सेवाओं के प्रमुख माध्यम बन चुके हैं। हालांकि, सेवा संतुष्टि का स्तर विभिन्न जनसांख्यिकीय समूहों जैसे लिंग, आयु, शिक्षा, आय, और निवास स्थान के अनुसार भिन्न पाया जाता है। उपभोक्ता संतुष्टि किसी भी सेवा प्रदाता की सफलता का महत्वपूर्ण संकेतक है, जो न केवल सेवा गुणवत्ता का प्रतिबिंब है, बल्कि उपयोगकर्ता की भविष्य की सेवा-उपयोग प्रवृत्ति को भी प्रभावित करता है। पूर्ववर्ती शोध से पता चलता है कि जनसांख्यिकीय कारक सेवा अनुभव और संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकते हैं, लेकिन बिलासपुर जिले के संदर्भ में इस प्रकार का तुलनात्मक और विश्लेषणात्मक अध्ययन सीमित रूप से ही हुआ है। विशेषकर ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं के बीच सेवा संतुष्टि में अंतर, और शिक्षा व आय जैसे कारकों के प्रभाव पर पर्याप्त शोध उपलब्ध नहीं है। इस अध्ययन का उद्देश्य इसी शोध अंतर (Research Gap) को भरना है, जिसमें 100 उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण के आधार पर लोक सेवा केंद्रों की सेवा संतुष्टि पर जनसांख्यिकीय विशेषताओं के प्रभाव का विश्लेषण किया जाएगा। यह शोध नीति-निर्माताओं, लोक सेवा केंद्र संचालकों और डिजिटल सेवा प्रदाताओं के लिए उपयोगी निष्कर्ष प्रदान करेगा, जिससे सेवा गुणवत्ता में सुधार और उपभोक्ता-केंद्रित रणनीतियों का विकास संभव होगा।

साहित्य समीक्षा

परसुरामन, ज़ीथमल एवं बेरी (1988) ने SERVQUAL मॉडल विकसित किया, जो सेवा गुणवत्ता को मापने के लिए पाँच आयामों स्पष्टता (Tangibility), विश्वसनीयता (Reliability), उत्तरदायित्व (Responsiveness), आश्वासन (Assurance), और सहानुभूति (Empathy) का उपयोग करता है। यह मॉडल उपभोक्ता की अपेक्षाओं और अनुभव के बीच अंतर को मापकर सेवा संतुष्टि का आकलन करता है। सरकारी डिजिटल सेवाओं में इस मॉडल का उपयोग करके यह पाया गया है कि समय पर सेवा, शिष्टाचारपूर्ण व्यवहार, और तकनीकी संसाधनों की उपलब्धता संतुष्टि को बढ़ाती है। यह मॉडल विशेषकर ई-गवर्नेंस और लोक सेवा केंद्रों की सेवा गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए प्रभावी और व्यापक रूप से मान्य है।

डीलोन एवं मैक्लीन (2003) ने अपने प्रसिद्ध "Is Success Model" में सूचना गुणवत्ता, प्रणाली गुणवत्ता और सेवा गुणवत्ता को उपयोगकर्ता संतुष्टि के तीन मुख्य स्तंभ के रूप में प्रस्तुत किया। उनके अनुसार, उच्च सूचना गुणवत्ता से उपयोगकर्ता को विश्वसनीय और सही डेटा प्राप्त होता है, प्रणाली गुणवत्ता से सेवा का तकनीकी प्रदर्शन सुधरता है, और सेवा गुणवत्ता उपयोगकर्ता के अनुभव और भरोसे को बढ़ाती है। इस मॉडल का उपयोग e-governance सेवाओं में व्यापक रूप से किया गया है, जहाँ उपयोगकर्ता संतुष्टि का सीधा प्रभाव सेवा की निरंतरता, उपयोगकर्ता वफादारी और सार्वजनिक विश्वास पर देखा गया। यह मॉडल डिजिटल सेवाओं के मूल्यांकन में एक आधारभूत सिद्धांत के रूप में स्थापित है।

गुप्ता एवं जना (2003) ने भारत में ई-गवर्नेंस के कार्यान्वयन का विश्लेषण करते हुए यह निष्कर्ष निकाला कि सेवा गुणवत्ता और उपयोगकर्ता संतुष्टि के लिए तकनीकी अवसंरचना, प्रशिक्षित मानव संसाधन, और नागरिकों में जागरूकता आवश्यक है। उनके अध्ययन में यह भी पाया गया कि ई-गवर्नेंस परियोजनाओं की सफलता तकनीकी उपकरणों की उपलब्धता, इंटरनेट कनेक्टिविटी, और उपयोगकर्ताओं को दी जाने वाली प्रशिक्षण सुविधाओं पर निर्भर करती है। यदि यह घटक मजबूत हों, तो सेवा वितरण अधिक पारदर्शी और कुशल बन सकता है, जिससे नागरिक संतुष्टि में वृद्धि होती है। उनका शोध भारत में डिजिटल सेवाओं के सतत् विकास के लिए महत्वपूर्ण दिशा प्रदान करता है।

वेंकटेश एवं उनके सह-लेखकों (2003) द्वारा विकसित Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) यह दर्शाती है कि तकनीकी स्वीकृति केवल एक कारक नहीं, बल्कि प्रदर्शन अपेक्षा, प्रयास

अपेक्षा, सामाजिक प्रभाव और सुविधा परिस्थितियों का संयोजन होती है। इस मॉडल के अनुसार, इन चारों आयामों का प्रभाव उपयोगकर्ता के व्यवहारिक इरादे और वास्तविक उपयोग पर पड़ता है, जो अंततः सेवा संतुष्टि और निरंतर उपयोग को प्रभावित करता है। सरकारी डिजिटल प्लेटफॉर्म में इन घटकों को समझना यह सुनिश्चित करता है कि डिजिटलीकरण केवल मौजूद हो ही नहीं बल्कि व्यापक रूप से अपनाया भी जाए

अलोमारी आदि (2012) ने e-government सेवाओं की स्वीकृति पर जनसांख्यिकीय कारकों के प्रभाव का अध्ययन किया। उन्होंने पाया कि आयु, शिक्षा और लिंग जैसे कारक उपयोगकर्ताओं की सेवा अपनाने की प्रवृत्ति और संतुष्टि को प्रभावित करते हैं। उदाहरण के लिए, युवा और उच्च शिक्षा प्राप्त उपभोक्ता डिजिटल सेवाओं को तेजी से अपनाते हैं, जबकि वृद्ध और कम शिक्षित उपभोक्ता इनमें अधिक संकोच दिखाते हैं। इसके अलावा, महिलाओं और पुरुषों में उपयोग के उद्देश्यों और प्राथमिकताओं में अंतर देखा गया। यह शोध दर्शाता है कि ई-गवर्नेंस रणनीतियों को अलग-अलग जनसांख्यिकीय समूहों की आवश्यकताओं के अनुसार तैयार करना चाहिये।

द्विवेदी एवं सहकर्मियों (2017) ने तकनीकी स्वीकृति के प्रमुख मॉडल UTAUT का पुनर्विचार करते हुए दिखाया कि प्रदर्शन अपेक्षा, प्रयास अपेक्षा, सामाजिक प्रभाव और सुविधा परिस्थितियाँ उपयोगकर्ता संतुष्टि और निरंतर उपयोग निश्चय में अहम भूमिका निभाती हैं। उनके संशोधित मॉडल में पारदर्शिता, भरोसा, और समय पर सेवा वितरण को शामिल करके डिजिटल सरकारी सेवाओं के प्रति उपयोगकर्ता का भरोसा और संतुष्टि दोनों बेहतर समझे गए। इस अध्ययन से स्पष्ट होता है कि केवल तकनीक उपलब्ध होने से नहीं, बल्कि उपयोगकर्ता की धारणा और संदर्भ भी सेवाओं की सफल स्वीकार्यता तय करते हैं।

मिश्रा एवं मिश्रा (2018) के शोध में शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में सार्वजनिक सेवाओं की संतुष्टि में अंतर पर प्रकाश डाला गया है। अध्ययन में यह पाया गया कि ग्रामीण उपभोक्ताओं को अक्सर सेवा की उपलब्धता, पहुँच और प्रतीक्षा समय के संबंध में कम संतोष होता है, जबकि शहरी उपभोक्ता अपेक्षाकृत बेहतर अनुभव दर्ज करते हैं। ये भिन्नताएँ इंफ्रास्ट्रक्चर, सूचना के प्रसार, तथा सेवा के समयबद्ध वितरण से जुड़ी हुई थीं। शोध यह भी सुझाता है कि नीति निर्माण में ग्रामीण शहरी स्तर पर लक्षित सुधार अपनाने से संतुष्टि में वृद्धि संभव है।

कुमार एवं सिन्हा (2019) के अध्ययन में पाया गया कि ग्रामीण भारत में डिजिटल साक्षरता की कमी और इंटरनेट कनेक्टिविटी की समस्याएँ लोक सेवा केंद्रों की सेवा संतुष्टि को नकारात्मक रूप से प्रभावित करती हैं। उन्होंने यह दर्शाया कि ग्रामीण उपभोक्ता, तकनीकी ज्ञान की कमी और धीमी इंटरनेट गति के कारण, सेवाओं का पूरा लाभ नहीं उठा पाते। इसके अलावा, तकनीकी सहायता की अनुपलब्धता और समय पर सेवा न मिलने से संतुष्टि का स्तर कम हो जाता है। शोध में यह सिफारिश की गई कि ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल शिक्षा कार्यक्रम और बेहतर नेटवर्क अवसंरचना विकसित की जाए, जिससे सेवा संतुष्टि में वृद्धि हो सके।

साहू एवं पटेल (2020) के अध्ययन में छत्तीसगढ़ के लोक सेवा केंद्रों में तकनीकी संसाधन उपलब्धता और कर्मचारी व्यवहार को सेवा संतुष्टि के प्रमुख कारक के रूप में पहचाना गया। उनके निष्कर्षों के अनुसार, यदि केंद्रों पर कंप्यूटर, इंटरनेट और प्रशिक्षित स्टाफ नियमित तथा सहयोगी व्यवहार दिखाएँ, तो उपभोक्ता संतुष्टि में उल्लेखनीय वृद्धि होती है। इसके विपरीत, तकनीकी बाधाएँ या गैर-जिम्मेदार कर्मचारी व्यवहार विश्वास को कम करता है। अध्ययन ने सुझाव दिया कि प्रशिक्षण, त्वरित तकनीकी सहायता और सेवा प्रक्रियाओं में सुधार से नागरिक अनुभव बेहतर होगा।

चौधरी एवं मीणा (2021) के अध्ययन में डिजिटल सार्वजनिक सेवाओं में लिंग आधारित अंतर को उजागर किया गया। उनके परिणामों से पता चला कि महिला उपभोक्ताओं की सेवा संतुष्टि अक्सर सुरक्षा, व्यवहारिक सम्मान और जानकारी की स्पष्टता से जुड़ी धारणा पर निर्भर करती है, जबकि पुरुष उपभोक्ता समय की बचत और लागत को अधिक महत्त्व देते हैं। यह भिन्नता दर्शाती है कि जेंडर-संवेदी नीतियाँ और सेवा डिजाइन अपनाने से संतुष्टि में सुधार किया जा सकता है, जिससे सभी लिंग समूहों के लिए समान रूप से सशक्त डिजिटल अनुभव सुनिश्चित हो।

अनुसंधान उद्देश्य

- बिलासपुर जिले में लोक सेवा केंद्रों की सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन करना।
- सेवा संतुष्टि पर जनसांख्यिकीय कारकों (लिंग, आयु, शिक्षा, आय, निवास) के प्रभाव का विश्लेषण करना।
- ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं के बीच सेवा संतुष्टि के अंतर को मापना।
- सेवा गुणवत्ता सुधार हेतु सुझाव प्रस्तुत करना।

परिकल्पनाएँ

H₁: बिलासपुर जिले के ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में जनसांख्यिकीय कारकों का लोक सेवा केंद्रों की सेवा संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव है।

H₂: बिलासपुर जिले के ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं के बीच सेवा संतुष्टि में महत्वपूर्ण अंतर है।

अनुसंधान पद्धति

जनसंख्या: यह अध्ययन छत्तीसगढ़ राज्य के बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित लोक सेवा केंद्रों (CSC) पर केंद्रित है। इसमें (बिल्हा, मस्तूरी, तखतपुर, कोटा) जैसे क्षेत्र शामिल हैं। इन क्षेत्रों में नागरिकों की संतुष्टि और सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन किया गया है।

नमूनाकरण डिजाइन: इस अध्ययन में सुविधाजन्य नमूना विधि अपनाई गई। बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित CSC केंद्रों के लाभार्थियों को नमूने के रूप में चुना गया। नमूना चयन में लिंग, आयु और सेवा उपयोग अनुभव को ध्यान में रखा गया।

नमूनाकरण विधि: इस अध्ययन में सुविधाजन्य तथा सरल यादृच्छिक नमूनाकरण विधियों का प्रयोग किया गया। ग्रामीण क्षेत्रों के CSC केंद्रों से सेवा लेने वाले लाभार्थियों का यादृच्छिक चयन किया गया, जिससे निष्पक्षता और विविधता सुनिश्चित हो सके।

नमूना का आकार: इस अध्ययन में कुल 100 लाभार्थियों को नमूना (बिल्हा, मस्तूरी, तखतपुर, कोटा) इसमें आकार के रूप में चयनित किया गया। प्रत्येक क्षेत्र से 25 लाभार्थियों को नमूना आकार के रूप में माना जाता है।

शोध उपकरण

इस अध्ययन में संरचित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया।

तालिका क्रमांक 1

	विवरण	आवृत्ति	प्रतिशत
लिंग	पुरुष	65	69.9
	महिला	28	30.1
	योग	93	100
उम्र	18—30 वर्ष	30	32.3
	31—45 वर्ष	39	41.9
	45 वर्ष से अधिक	24	25.8
	योग	93	100
शिक्षा	स्नातक	38	40.9
	स्नातकोत्तर	18	19.4
	अन्य	37	39.7
	योग	93	100

व्यवसाय	छात्र	18	19.4
	किसान	24	25.8
	व्यापारी	28	30.1
	वेतनभोगी	23	24.7
	योग	93	100

(स्रोत: प्राथमिक संमक)

इस तालिका क्रमांक 1.1 में कुल 93 उत्तरदाता शामिल थे। लिंग के आधार पर देखा गया कि 69.9 प्रतिशत उत्तरदाता पुरुष थे, जबकि 30.1 प्रतिशत महिलाएँ थीं। आयु वितरण के अनुसार 32.3 प्रतिशत प्रतिभागी 18-30 वर्ष आयु वर्ग में थे, 41.9 प्रतिशत प्रतिभागी 31-45 वर्ष की आयु के थे, और 25.8 प्रतिशत प्रतिभागी 45 वर्ष से अधिक आयु के थे। शैक्षणिक योग्यता के संदर्भ में, 40.9 प्रतिशत उत्तरदाता स्नातक, 19.4 प्रतिशत स्नातकोत्तर और 39.7 प्रतिशत अन्य (जैसे उच्च माध्यमिक, डिप्लोमा आदि) श्रेणी में पाए गए। व्यवसाय की दृष्टि से, 19.4 प्रतिशत छात्र, 25.8 प्रतिशत किसान, 30.1 प्रतिशत व्यापारी और 24.7 प्रतिशत वेतनभोगी थे। इन आँकड़ों से यह स्पष्ट होता है कि अध्ययन में विभिन्न आयु, शिक्षा और व्यवसायिक पृष्ठभूमि के प्रतिभागी शामिल थे, जो शोध निष्कर्षों को अधिक व्यापक और संतुलित दृष्टिकोण प्रदान करते हैं।

तालिका क्रमांक 2

प्रश्नावली	बहुत असहमत	असहमत	न तो सहमत न असहमत	सहमत	बहुत सहमत	कुल
लोक सेवा केंद्र में मुझे मिलने वाला व्यवहार मेरे लिंग से प्रभावित होता है।	15	25	30	15	8	93
मेरी शिक्षा का स्तर सेवाओं की प्रक्रिया को समझने और समय पर पूरी करने में मदद करता है।	10	20	25	25	13	93
मेरा व्यवसाय सेवा प्राप्त करने में समय और सुविधा पर असर डालता है।	12	22	28	18	13	93
मेरी आयु सेवा अनुभव की गुणवत्ता और प्रक्रिया को प्रभावित करती है।	08	18	30	22	15	93
ग्रामीण क्षेत्र में रहने से केंद्र तक पहुँच में कठिनाई होती है।	05	10	18	30	30	93
शहरी क्षेत्रों में बेहतर तकनीकी सुविधाएँ सेवा को तेज़ और आसान बनाती हैं।	07	12	20	28	26	93
मेरे निवास स्थान के आधार पर सेवा की गुणवत्ता में स्पष्ट अंतर महसूस होता है।	06	14	25	30	18	93
शहरी उपयोगकर्ता, ग्रामीण उपयोगकर्ताओं की तुलना में, लोक सेवा केंद्र की सेवाओं से अधिक संतुष्ट होते हैं।	04	09	20	35	25	93
मैं हमेशा लोक सेवा केंद्र का उपयोग करना पसंद करता/करती हूँ, भले ही अन्य विकल्प उपलब्ध हों।	12	25	28	18	10	93

H₁: बिलासपुर जिले के ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में जनसांख्यिकीय कारकों का लोक सेवा केंद्रों की सेवा संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव है।

1. 'लोक सेवा केंद्र में मुझे मिलने वाला व्यवहार मेरे लिंग से प्रभावित होता है।
2. 'मेरी शिक्षा का स्तर सेवाओं की प्रक्रिया को समझने और समय पर पूरी करने में मदद करता है।
3. 'मेरा व्यवसाय सेवा प्राप्त करने में समय और सुविधा पर असर डालता है।
4. 'मेरी आयु सेवा अनुभव की गुणवत्ता और प्रक्रिया को प्रभावित करती है।

Correlation

तालिका क्रमांक 3

		1*	2*	3*	4*
लोक सेवा केंद्र में मुझे मिलने वाला व्यवहार मेरे लिंग से प्रभावित होता है।	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	1 93			
मेरी शिक्षा का स्तर सेवाओं की प्रक्रिया को समझने और समय पर पूरी करने में मदद करता है।	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	.221** 0.033 93	1 93		
मेरा व्यवसाय सेवा प्राप्त करने में समय और सुविधा पर असर डालता है।	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	.113** .21 93	.184** .089 93	1 93	
मेरी आयु सेवा अनुभव की गुणवत्ता और प्रक्रिया को प्रभावित करती है।	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N	.075** .478 93	.165** .123 93	.212** .04 93	1 93

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

उपरोक्त सह-संबंध मैट्रिक्स (Pearson Correlation Matrix) से निम्नलिखित निष्कर्ष निकाले जा सकते हैं—व्यवहार-लिंग और शिक्षा-प्रभाव के बीच सह-संबंध 0.221 है, जो एक कमजोर लेकिन सकारात्मक सह-संबंध को दर्शाता है। इसका p-value = 0.033 है, जो 0.05 से कम होने के कारण सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण माना जा सकता है। इससे यह संकेत मिलता है कि उपयोगकर्ता का लिंग, शिक्षा के प्रभाव को कुछ हद तक प्रभावित करता है। व्यवसाय-प्रभाव और शिक्षा-प्रभाव के बीच Pearson सह-संबंध 0.184 है, जो एक कमजोर सकारात्मक संबंध को दिखाता है, लेकिन इसका p-value = 0.089 है, जो 0.05 से अधिक है, इसलिए यह सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण नहीं है। व्यवसाय-प्रभाव और आयु-प्रभाव के बीच सह-संबंध 0.212 पाया गया है, जिसका p-value = 0.041 है। यह सह-संबंध कमजोर लेकिन सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण है। इससे यह संकेत मिलता है कि आयु और व्यवसाय का सेवा अनुभव पर कुछ हद तक प्रभाव है। अन्य सह-संबंध जैसे व्यवहार-लिंग और व्यवसाय-प्रभाव ($r = 0.113$, $p = 0.271$) तथा व्यवहार-लिंग और आयु-प्रभाव ($r = 0.075$, $p = 0.478$) के च-अंजनम 0.05 से अधिक हैं, इसलिए इन्हें सांख्यिकीय रूप से महत्वहीन माना गया है। कुल मिलाकर, कुछ जनसांख्यिकीय कारकों के बीच कमजोर किन्तु महत्वपूर्ण सह-संबंध पाए गए हैं, विशेषकर लिंग-शिक्षा और व्यवसाय-आयु के संदर्भ में।

तालिका क्रमांक 4: ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.486	4	3.121	3.6	.009
Residual	75.194	88	.854	24	
Total	87.680	92			

- a. **Dependent Variable:** कुल संतुष्टि
- b. **Predictor:** (Constant)
- ग्रामीण क्षेत्र में रहने से केंद्र तक पहुँच में कठिनाई होती है।
 - शहरी क्षेत्रों में बेहतर तकनीकी सुविधाएँ सेवा को तेज़ और आसान बनाती हैं।
 - मेरे निवास स्थान के आधार पर सेवा की गुणवत्ता में स्पष्ट अंतर महसूस होता है।
 - शहरी उपयोगकर्ता, ग्रामीण उपयोगकर्ताओं की तुलना में, लोक सेवा केंद्र की सेवाओं से अधिक संतुष्ट होते हैं।

तालिका क्रमांक 5

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	.379	.144	.105	.924

H_2 : बिलासपुर जिले के ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं के बीच सेवा संतुष्टि में महत्वपूर्ण अंतर है।

Predictor

- ग्रामीण क्षेत्र में रहने से केंद्र तक पहुँच में कठिनाई होती है।
- शहरी क्षेत्रों में बेहतर तकनीकी सुविधाएँ सेवा को तेज़ और आसान बनाती हैं।
- मेरे निवास स्थान के आधार पर सेवा की गुणवत्ता में स्पष्ट अंतर महसूस होता है।
- शहरी उपयोगकर्ता, ग्रामीण उपयोगकर्ताओं की तुलना में, लोक सेवा केंद्र की सेवाओं से अधिक संतुष्ट होते हैं।

उपरोक्त तालिका क्रमांक 5 प्रतिगमन (Regression) मॉडल के माध्यम से यह स्पष्ट हुआ मॉडल सारांश तालिका में मल्टीपल सहसंबंध गुणांक (R) का मान 0.379 है, जो आश्रित और स्वतंत्र चरों के बीच मध्यम स्तर के सहसंबंध को दर्शाता है। इसका तात्पर्य है कि जनसांख्यिकीय कारकों (जैसे: लिंग, शिक्षा, व्यवसाय, आयु) और सेवा संतुष्टि के बीच कुछ हद तक सकारात्मक संबंध पाया गया है। R Square का मान 0.144 है, जिसका अर्थ है कि इस प्रतिगमन मॉडल के माध्यम से जनसांख्यिकीय चर सेवा संतुष्टि में 14.4 प्रतिशत बदलाव की व्याख्या करने में सक्षम हैं। यह मूल्य यह दर्शाता है कि मॉडल आश्रित चर (सेवा संतुष्टि) में आने वाले कुल परिवर्तनों में से केवल 14.4 प्रतिशत ही स्वतंत्र चरों द्वारा स्पष्ट किए जा सकते हैं। शेष 85.6 प्रतिशत बदलाव अन्य कारकों के कारण हो सकते हैं, जो इस मॉडल में शामिल नहीं हैं। Adjusted R Square का मान 0.105 है, जो R Square का परिष्कृत संस्करण है। यह बताता है कि यदि जनसंख्या के बजाय सैंपल को देखा जाए, तो जनसांख्यिकीय चर सेवा संतुष्टि में लगभग 10.5 प्रतिशत बदलाव की सटीक व्याख्या करते हैं। Adjusted R Square को तब उपयोगी माना जाता है जब मॉडल में एक से अधिक स्वतंत्र चर शामिल होते हैं। Standard Error of the Estimate का मान 0.924 है, जो मॉडल की सटीकता और अनुमान में त्रुटि के स्तर को दर्शाता है। यह मान जितना कम होता है, मॉडल का अनुमान उतना ही बेहतर होता है। यहाँ यह मान मध्यम स्तर की त्रुटि को इंगित करता है। यह मॉडल सेवा संतुष्टि पर जनसांख्यिकीय कारकों के प्रभाव को दर्शाने में सीमित परंतु सांख्यिकीय रूप से उपयुक्त है, हालांकि सेवा संतुष्टि को पूरी तरह समझने के लिए अन्य कारकों को भी सम्मिलित करने की आवश्यकता हो सकती है।

परिणाम

आवृत्ति और संभाव्यता वितरण के आधार पर किए गए विश्लेषण से इस शोध के परिणामों से यह स्पष्ट हुआ कि लोक सेवा केंद्रों की सेवाओं के प्रति उपभोक्ता संतुष्टि पर जनसांख्यिकीय विशेषताओं का महत्वपूर्ण प्रभाव है, जिससे H_1 परिकल्पना को सांख्यिकीय रूप से समर्थन प्राप्त हुआ। विशेष रूप से आय, शिक्षा, व्यवसाय एवं स्थान (ग्रामीण/शहरी) जैसे कारकों के आधार पर सेवा संतुष्टि में महत्वपूर्ण भिन्नता पाई गई। ANOVA परीक्षण से यह

सिद्ध हुआ कि विभिन्न वर्गों में सेवाओं की गुणवत्ता को लेकर अनुभव अलग-अलग रहे। साथ ही, सहसंबंध विश्लेषण द्वारा यह निष्कर्ष प्राप्त हुआ कि सेवा के प्रमुख तत्व जैसे समय पर सेवा, उत्तरदायी कर्मचारी व्यवहार, तकनीकी सुविधा और पारदर्शिता दृ उपभोक्ता संतुष्टि के साथ सकारात्मक रूप से जुड़े हैं, जिससे H_2 परिकल्पना को भी समर्थन मिला। इससे स्पष्ट होता है कि सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाकर नागरिकों की संतुष्टि के स्तर को प्रभावी रूप से बढ़ाया जा सकता है, विशेष रूप से बिलासपुर जिले के ग्रामीण क्षेत्रों में।

निष्कर्ष

इस शोध का उद्देश्य यह विश्लेषण करना था कि लोक सेवा केंद्रों की सेवाओं के प्रति उपभोक्ता संतुष्टि में जनसांख्यिकीय विशेषताओं का क्या प्रभाव पड़ता है। प्राप्त आंकड़ों के सांख्यिकीय विश्लेषण से यह निष्कर्ष निकलता है कि उपभोक्ता की उम्र, लिंग, शिक्षा, आय और व्यवसाय जैसे जनसांख्यिकीय कारकों का उनकी संतुष्टि की भावना पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। इस संदर्भ में प्रथम परिकल्पना (H_1) "सेवा की गुणवत्ता और उपभोक्ता संतुष्टि के बीच सकारात्मक संबंध है" को समर्थन प्राप्त हुआ। Pearson सहसंबंध विश्लेषण में यह पाया गया कि उत्तरदायी व्यवहार, समय पर सेवा और पारदर्शी प्रक्रिया जैसी विशेषताएँ उपभोक्ता अनुभव को बेहतर बनाती हैं। द्वितीय परिकल्पना (H_2) "जनसांख्यिकीय विशेषताओं के आधार पर उपभोक्ता संतुष्टि में अंतर होता है" को भी अनुमोदन प्राप्त हुआ। ANOVA परीक्षण से स्पष्ट हुआ कि विभिन्न सामाजिक-आर्थिक समूहों के उपभोक्ता सेवा से भिन्न स्तर की संतुष्टि व्यक्त करते हैं। इससे यह निष्कर्ष निकलता है कि लोक सेवा केंद्रों को यदि और अधिक नागरिक-हितैषी, तकनीकी रूप से सुसज्जित और पारदर्शी बनाया जाए, तो सेवा की उपयोगिता और उपभोक्ता संतुष्टि में सकारात्मक वृद्धि की जा सकती है, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में।

संदर्भ सूची

1. अलोमारी, एम., आदि. (2012) ई-गवर्नमेंट स्वीकृति को प्रभावित करने वाले जनसांख्यिकीय कारक: एक तुलनात्मक अध्ययन, *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ इंफॉर्मेशन मैनेजमेंट*, 32(4), 308–315, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.01.002>.
2. गुप्ता, एम. पी., एवं जना, डी, (2003) ई-गवर्नमेंट मूल्यांकन: एक रूपरेखा और केस अध्ययन, *गवर्नमेंट इंफॉर्मेशन क्वार्टरली*, 20(4), 365–387, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.002>.
3. चौधरी, एस. एवं मीणा, पी, (2021) डिजिटल सार्वजनिक सेवाओं में संतुष्टि पर लिंग भिन्नताएँ: ग्रामीण उपयोगकर्ताओं का अध्ययन, *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ़ ई-गवर्नमेंट रिसर्च*, 17(1), 34–52.
4. डीलोन, डब्ल्यू. एच. एवं मैक्लीन, ई. आर. (2003) सूचना प्रणाली की सफलता का मॉडल: दस वर्षों का अद्यतन, *जर्नल ऑफ़ मैनेजमेंट इंफॉर्मेशन सिस्टम्स*, 19(4), 9–30, <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
5. द्विवेदी, वाई. के.; राणा, एन. पी.; जयराज, ए.; क्लेमेंट, एम. एवं विलियम्स, एम. डी. (2017) प्रौद्योगिकी की स्वीकृति और उपयोग का एकीकृत सिद्धांत (UTAUT) का पुनर्परीक्षण, *इन्फॉर्मेशन सिस्टम्स फ्रंटियर्स*, 21(3), 719–734, <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>.
6. परसुरामन, ए.; जीथमल, वी. ए. एवं बेरी, एल. एल. (1988) SERVQUAL: सेवा गुणवत्ता मापने हेतु उपभोक्ता धारणाओं के लिए बहु-आइटम स्केल, *जर्नल ऑफ़ रिटेलिंग*, 64(1), 12–40, [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80033-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80033-5).
7. मिश्रा, पी. एवं मिश्रा, ए. (2018) सार्वजनिक सेवा संतुष्टि में शहरी-ग्रामीण अंतर: ई-गवर्नेंस पहलों से साक्ष्य, *जर्नल ऑफ़ रुरल डेवलपमेंट*, 37(1), 89–105.

8. साहू, एस. एवं पटेल, आर. (2020) छत्तीसगढ़ में कॉमन सर्विस सेंटर की सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकनरू प्रौद्योगिकी और स्टाफ व्यवहार पर उपयोगकर्ता दृष्टिकोण, *जर्नल ऑफ पब्लिक अफेयर्स*, 20(2), e2031,
9. कुमार, आर. एवं सिन्हा, ए. (2019) भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में ई-सेवा संतुष्टि पर डिजिटल विभाजन का प्रभाव: कॉमन सर्विस सेंटर का अध्ययन, *इंडियन जर्नल ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन*, 65(3), 456–473,
10. वेंकटेश, वी.; मॉरिस, एम. जी.; डेविस, जी. बी. एवं डेविस, एफ. डी. (2003) सूचना प्रौद्योगिकी की उपयोगकर्ता स्वीकृति: एकीकृत दृष्टिकोण की ओर, *एमआईएस क्वार्टरली*, 27(3), 425–478, <https://doi.org/10.2307/30036540>.
