



## ATM ના ઉપયોગનો વ્યવસ્થાપકીય અભ્યાસ

### પ્રસ્તાવના

વર્ષો પહેલા વસ્તુની આદાન પ્રદાન કરીને ધંધાઓ અને તેના વ્યવહારો થતા હતા અને પછી તેમાંથી તેઓ માટી, ધાતુ, પેપર અને નાણા સુધી પહોંચ્યા. નાણાને ઘરમાં સાચવતા અથવા અન્ય લોકો ને થાપણો આપતા થયા. આ નાણાંથી ખરીદી અને વેચાણની સેવાઓ પણ મળવા લાગી ત્યાર બાદ લોકો એક બીજા પાસેથી ઉછીના નાણા લેવાનું શરૂ કર્યું અને નાણાની સામે સોનું ચાંદી ઘર ગીરવે મુકીને નાણા લેવાનું શરૂ કર્યું અને તેના કારણે શાહુકારો ઉભા થયા. ત્યારબાદ નાની નાની મંડળીઓ માં સૌ લોકો થોડા થોડા રૂપિયા આપે અને તેમાંથી જરૂરી હોય ત્યારે તેમને એક સાથે રોકેલા નાણા પર વ્યાજ સાથે પરત મળે. આમ લોકો બચત કરતા થયા અને ધીરે ધીરે બેંકની શરૂઆત થઈ જ્યાં લોકો પોતાના નાણા મૂકી અને તે નાણા પર વ્યાજ મેળવે અને નાણાની જરૂર હોય ત્યારે બેંક માંથી ઉપાડ કરે. નાણા આદાનપ્રદાન કરવા ના બદલે રોકાણ અને હુંડીની શરૂઆત થઈ અને લોકો નાણા ના બદલે ચેક આપતા થયા. ધીરે ધીરે લોકો વધારે વ્યસ્ત થતા ગયા અને તેના લીધે બેંકોમાં લાંબી લાઈનો થવા લાગી ત્યાર બાદ બેંકો એ ATM મુક્યા. બેંકો એ પ્લાસ્ટિકના કાર્ડ આપ્યા અને તે કાર્ડ સાથે તેમનો એકાઉન્ટ નંબર લીંક કરી તે એકાઉન્ટમાંથી નાણા ઉપાડવા માટે પાસવર્ડ આપ્યો અને આવા ATM મશીન શહેર અને ગામમાં અલગ અલગ જગ્યાએ ઉભા કરી બેંક સાથે કનેક્ટ થયા અને ઈ-બેન્કિંગ ની શરૂઆત થઈ.

### ઈ-બેન્કિંગ

બેંકે ઈ-બેન્કિંગ અપનાવવાના કારણે વિવિધ કાર્યોમાં ઘણા મોટા ફેરફારો થયા. બેંકો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ ઓછો સમયે અને ઓછા ખર્ચે મેળવી શકાય છે, જે ઈ-બેન્કિંગને આભારી છે. ઈ-બેન્કિંગનું પ્રમાણ દિવસેને દિવસે વધતું જાય છે. ઈ-બેન્કિંગએ ઈન્ટરનેટના ઉપયોગથી એ નવી ઓનલાઈન બેન્કિંગ સુવિધાઓ, ઈન્ટરનેટનો વપરાશ કાનુની અને નિયમનકારી માળખું તેમજ ઘરના રોજીદા કાર્યો જેવાકે ખરીદી, બિલ ભરવા, ટીકીટ બુકિંગ કરાવવું વગેરે. ઈ-બેન્કિંગનો દિવસે ને દિવસે ઝડપી વિકાસ થઈ રહ્યો છે અને ગ્રાહકોને અનેક પદ્ધતિઓ દ્વારા કોઈ પણ પ્રકારના વ્યવહાર કરી શકે તેવી વ્યવસ્થા ઈ-બેન્કિંગે આજે કરી છે. ગ્રાહકો જાતે જ ઈ-બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતા થશે તો સમય અને નાણાનો બચાવ થશે. બેન્કિંગ સેવાઓ ATM મશીન દ્વારા વિવિધ સેવાઓ પુરી પાડે છે. જેમ કે ઓનલાઈન બેન્કિંગ ગમે તે સ્થળે કોઈ પણ બેન્કિંગનો ATM કાર્ડ હોય તો કોઈ પણ બેંક કે ATM પરથી નાણા ઉપાડી શકે છે. બેંકો ક્રેડીટ કાર્ડ, ડેબિટ કાર્ડ ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ, મોબાઈલ બેન્કિંગ, ઇલેક્ટ્રોનિક ડ્રાન્સફર વગેરે સેવાઓ પુરી પાડે છે. સામાન્ય રીતે સૌથી વધુ નાણાકીય વ્યવહારો ATM ના માધ્યમ દ્વારા થાય છે. બેંકમાં નાણાના વ્યવહાર મોટે ATM ની જે સુવિધા પુરી પાડવામાં આવે છે તેનાથી લોકો સરળતાથી નાણાને પોતાના બેંક

બેલેન્સમાંથી ઇચ્છીત સમયે ગમે ત્યાંથી ઉપાડી શકે ઉપરાંત વિદેશોમાંથી પણ ઉપાડી શકે છે. આ સુવિધાનો ઉપયોગ શહેર અને ગામડાના લોકો પણ કરે છે પરંતુ લોકો તેના વિશે ઓછા પ્રમાણમાં માહિતગાર છે.

### ATM નો ઇતિહાસ

ATM નું પૂરું નામ ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન. ટેલર એટલે કેશિયર તરીકે ઓળખાય છે. વ્યક્તિને નાણાની જરૂર હોય ત્યારે તેને બેંકમાં લાંબી લાઇનમાં ઉભા ન રહેવું પડે, કેશિયર પર કામનું ભારણ ના પડે અને કાગળનો વધારે પડતો વ્યય થતો અટકાવવા માટે ATM ની શોધ થઈ. ATM ની શોધનો શ્રેય અમેરિકન નાગરિક "લુથર જોર્જ સીમીયાર"ના ફાળે જાય છે. જેણે ૧૯૩૯ માં ATM મશીનની શોધ કરી હતી જેનું નામ તેણે "બેન્ક મેટીક" રાખ્યું હતું પછી ફેબ્રુઆરી ૧૯૬૦ માં તેને તેની પેટન્ટને માન્યતા મળી. શરૂઆતના સમયથી અત્યાર સુધીમાં ATM મશીનમાં ઘણા બધા પ્રકારે પરિવર્તન આવી ગયા. દુનિયાના કોઈ પણ સ્થળેથી ATM મશીન નો ઉપયોગ કરી શકાય છે. ભારતમાં સ્થાપિત ATM મશીનની સંખ્યા નીચે મુજબ છે.

વર્ષ	એ.ટી.એમની સંખ્યા
2007	31078
2012	104450
2016	205328

સ્ત્રોત :આર.બી.આઈ વેબસાઈટ

### ATM ની કાર્ય પદ્ધતિ

બેન્કના વ્યવહાર માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ATM કાર્ડ અને ક્રેડીટકાર્ડ પર કાળા રંગની પટ્ટી પ્લાસ્ટિક જેવી ફિલ્મની બનેલી હોય છે. જેને મેગ્નેટિક સ્ટ્રીપ પણ કહે છે. તેમાં રહેલા ધાતુના કણો સ્વતંત્ર ચુંબનનું કામ કરે છે. ATM કાર્ડની કાળી પટ્ટી પર ૩ ટ્રેક હોય છે. બેન્ક આ ટ્રેકનું રીઝોલ્યુશન પ્રત્યેક ઇચમાં ૨૧૦ બીટ રાખવામાં આવે છે આ ટ્રેક માત્ર અક્ષરો લખવા માટે છે. બીજા ટ્રેક ૭૫ બીપીઆઈનો હોય છે. જેમાં અંકો અને આકડા લખાય છે. આ બધું ડીજીટલ પદ્ધતિથી થાય છે. કાર્ડના પ્રથમ ટ્રેકમાં ખાતેદારનું નામ અને તારીખ આંક સાથે કુલ ૭૯ અક્ષરો હોય છે કાર્ડની પટ્ટી મશીનના સ્ટોલમાં નાખતા જ ઇન્ફરેસ કિરણો આ પટ્ટીને વાંચે છે જે પીન નંબર દાખલ કરાતા કામ આગળ વધે છે. ATM કાર્ડની પટ્ટી ૧૨૦૦ થી ૨૪૦૦ બીટ પ્રતી સેકન્ડની ઝડપે પ્રોસેસ થાય છે. આ પટ્ટી શક્તિશાળી લોહચુંબકની નજીક આવી જાય એટલે તમામ ડેટા ભૂસાઈ જાય છે.

### હેતુઓ

- ATM ધારકોની સામાન્ય માહિતિ જાણવી.
- ATM ધારકોના વપરાશના સામાન્ય સૂચકો અને વલણો જાણવા.
- ATM ધારકોને પડતી મુશ્કેલીઓ જાણવી.

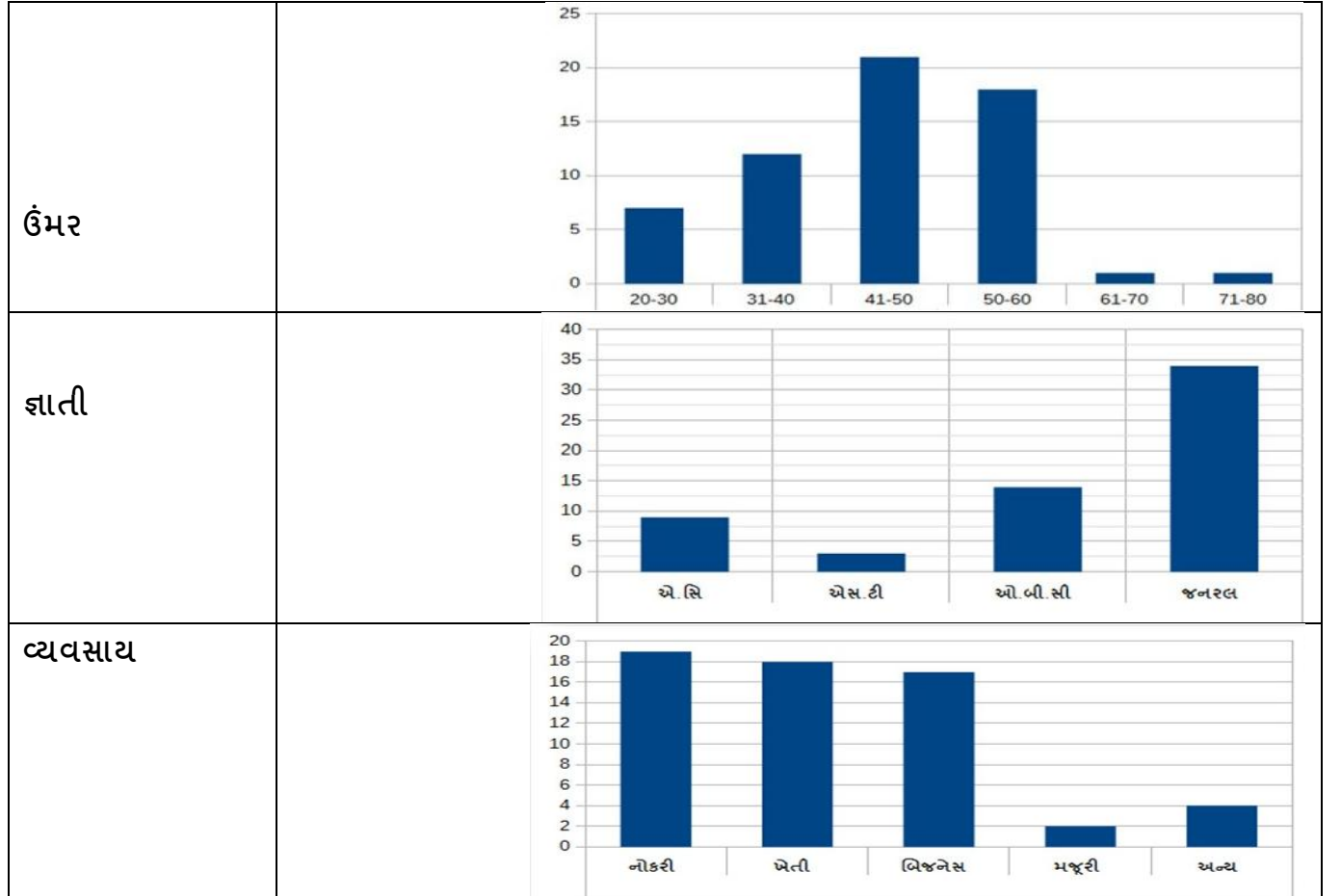
- ATM ધારકોની જાગૃતતા વિશે જાણવું.
- ATM ઉપયોગના સંતોષના સ્તરો જાણવા.

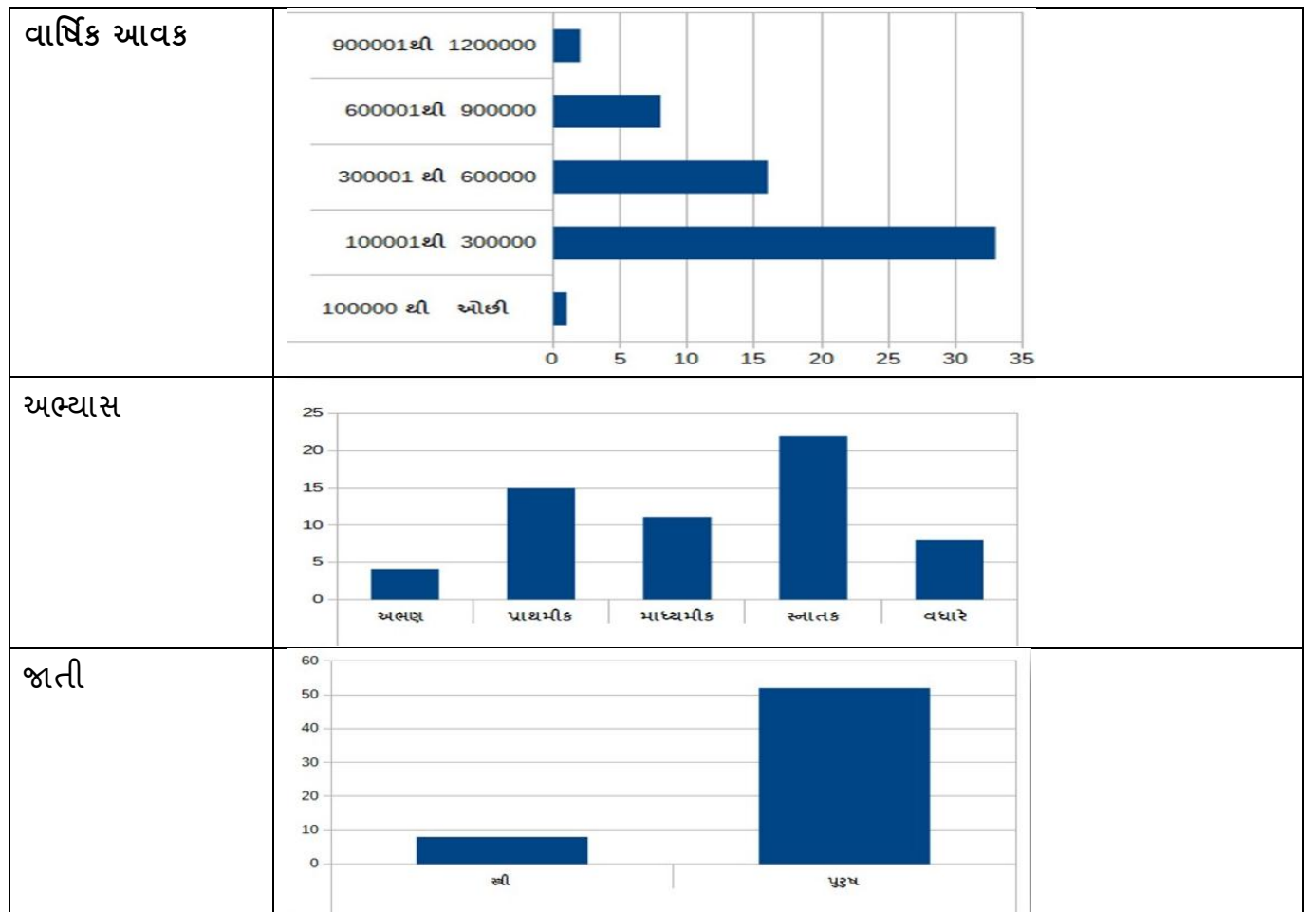
### નમુના પસંદગી

સંશોધન અભ્યાસ સુરેન્દ્રનગરને ધ્યાનમાં રાખીને કરવામાં આવેલ છે. આ અભ્યાસમાં ત્રણ સ્તરીકૃત (નેશનલ, પ્રાઇવેટ અને સહકારી) બેકના ATM નો ઉપયોગ હોય તેવા ૬૦ લોકો પાસે થી માહિતી જુન ૨૦૧૬માં એકત્રિત કરેલ છે. આ સ્તરીકૃત માળખામાંથી ઉત્તરદાતાઓની આકસ્મિક રીતે પસંદગી કરવામાં આવેલ છે, જે ઉત્તરદાતાઓ ATM બૂથ પર નાણા ઉપાડવા આવે ત્યારે તેમને પ્રશ્નોતરી કરી તેમની પાસેથી ઉત્તર મેળવવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવેલ હતો.

### તારણો

(અ) ATM વપરાશ અંગેની માહિતીમાં ઉત્તરદાતાઓની સામાન્ય માહિતી.





(બ) ATM વપરાશ અંગેની માહિતીમાં નીચે મુજબના સૂચકો માટે ઉત્તરદાતાઓ તરફથી આ પ્રકારના વલણો પ્રાપ્ત થયેલ છે.

1. ATM કાર્ડ નો પ્રકાર

	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
ડેબિટ	37	61.7
માસ્ટરકાર્ડ		
વિઝડ	9	15.0
ડેબિટ		
માસ્ટ્રો	6	10.0
ખબર નથી	8	13.3

2. ATM મશીન પોતાના વિસ્થાર થી કેટલુ દુર

	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
1 km	26	43.3
2km	14	23.3
3km	9	15.0
4km	5	8.3
5km>	6	10.1

3. ATM કાર્ડનો કેટલા વર્ષથી ઉપયોગ

4. ATM મશીન ઉપર મહિનામાં કાર્ડનો

## ઉપયોગ

	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
1-3	16	26.67
4-6	18	30
7-9	18	30
10<	8	13.33

	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
1	7	11.7
2	16	26.7
3	16	26.7
4-	8	13.3
5		
6>	24	40.6

## 5. ATM મશીન ઉપર ઉપયોગની ભાષા.

વિગત	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
ગુજરાતી	32	53.3
હિન્દી	5	8.3
અંગ્રેજી	23	38.3

## 6. ATM કાર્ડ કોના નામ પર.

વિગત	આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
પોતાના નામે	60	100.0
કુટુંબ નામે	0	0

(ક) ATM વપરાશ અંગેની જાગૃતતાના સંદર્ભે નીચે મુજબના સૂચકો માટે ઉત્તરદાતાઓ તરફથી જવાબો / વલણો પ્રાપ્ત થયેલ છે.

વિગત		આવૃત્તિ	ટકાવારી(%)
બેલેન્સ જાણવાની પ્રક્રિયા.	હા	48	80.0
	ના	12	20.0
પીન બદલવાની પ્રક્રિયા.	હા	22	36.7
	ના	38	63.3
અન્ય બેન્કના કાર્ડનો ઉપયોગ.	હા	45	75.0
	ના	15	25.0
રૂપિયા ટ્રાન્સફર કરવા.	હા	27	45.0
	ના	33	55.0
યોગ્ય સ્થળ.	હા	31	51.7

	ના	29	48.3
ATM ચાર્જથી વાકેફ.	હા	55	91.7
	ના	5	8.3
ઉપાડ મર્યાદા.	હા	43	71.7
	ના	17	28.3
મીની સ્ટેટમેન્ટ.	હા	43	71.7
	ના	17	28.3
પ્રિપેડ રિચાર્જ.	હા	14	23.3
	ના	46	76.7
ચેક બુક રિકવેસ્ટ	હા	28	46.7
	ના	32	53.3
ઉપયોગીતા માટે બીજા પર આધારીત.	હા	2	3.3
	ના	58	96.7
કાર્ડે ફસાઈ જવું.	હા	2	3.3
	ના	58	96.7
પૈસા ન નિકળવા અને કપાત થવી.	હા	13	21.7
	ના	47	78.3
પીન નંબર ભુલી જવો.	હા	20	33.3
	ના	40	66.7
કાર્ડે ન ચાલવું.	હા	43	71.7
	ના	17	28.3
કેશ ન હોય.	હા	53	88.3
	ના	7	11.7
પ્રિન્ટ ન મળવી.	હા	37	61.7
	ના	23	38.3
લાઈટ ન હોવી.	હા	38	63.3
	ના	22	36.7
મશીન આઉટ ઓફ ઓર્ડર હોય.	હા	32	53.3
	ના	28	46.7
લાઈન હોવી.	હા	42	70.0
	ના	18	30.0

(ડ) ATM વપરાશ અંગે સંતોષના પ્રમાણને ચાર સ્તરમાં નીચે મુજબના સૂચકોના આધારે ઉત્તરદાતાઓ તરફથી આ પ્રકારના વલણો પ્રાપ્ત થયેલ છે.

સંતોષનું પ્રમાણ	સારું		સંતોષકારક		નબળું		તટસ્થ	
	આવૃત્તિ	ટકા (%)	આવૃત્તિ	ટકા (%)	આવૃત્તિ	ટકા (%)	આવૃત્તિ	ટકા (%)
વ્યવહાર	29	48.3	28	46.7	1	1.7	2	3.3
ફંક્શન	22	36.7	27	45.0	2	3.3	9	15
ફરીયાદ સમાધાન	7	11.7	13	21.7	10	16.7	30	50
સમય બચત	33	55.0	20	33.3	7	11.7	0	0.0
કાર્ડ ન ચાલવું	2	3.3	27	45.0	27	45.0	4	6.7
સમસ્યાનું સમાધાન	16	26.7	22	36.7	16	26.7	6	10
કસ્ટમર કેર	21	35.0	19	31.7	9	15.0	11	18.3
સ્થળ	21	35.0	23	38.3	15	25.0	1	1.7
રોકડની ઉપલબ્ધતા	15	25.0	30	50.0	10	16.7	5	8.3
પ્રક્રિયા સમય	45	75.0	15	25.0	0	0.0	0	0.0
વિસ્તારમાં સખ્યા	25	41.7	26	43.3	8	13.3	1	1.7
ફોર્મેની ઉપલબ્ધતા	8	13.3	22	36.7	19	31.7	11	18.3
ચેક ડ્રોપ બોક્સ	13	21.7	15	25.0	12	20.0	20	33.3
લાઈનમાં ઉભું રહેવું	1	1.7	15	25.0	40	66.7	4	6.7
કેસ ડિપોઝીટ	12	20.0	25	41.7	9	15.0	14	23.3
અન્ય બેંકના નાણા	18	30.0	27	45.0	4	6.7	11	18.3
ફી ચાર્જ	4	6.7	20	33.3	8	13.3	28	46.7
સરળ રીત	48	80.0	11	18.3	1	1.7	0	0.0

(ઘ) ATM વપરાશ અંગેના સંતોષના પ્રમાણને કુલ ૧૮ સૂચકોના આધારે સામાન્ય માહિતી જેવીકે જ્ઞાતી, જાતિ અને અભ્યાસ સાથેના સબંધને દર્શાવતી ઉત્કલ્પનાની ચકાસણી કરવામાં આવેલ તે નીચે મુજબ છે.

1.  $H_0$  : જ્ઞાતી અને ઉત્તરદાતાનું સંતોષ વચ્ચે સાર્થક સબંધ નથી.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.243 <sup>a</sup>	6	.896
Likelihood Ratio	2.213	6	.899
Linear-by-Linear Association	1.385	1	.239
N of Valid Cases	60		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50

ઉત્તરદાતાના જ્ઞાતી અને સંતોષના પ્રમાણ વચ્ચેનો કાય સ્કવેર આંક 2.243 મળે છે અને તેની P કિંમત .896 મળે છે. આ P કિંમત 0.05 સીઝ્નીફિકેટ લેવલ કરતા વધુ હોવાથી  $H_0$  ઉત્કલ્પના ( $H_0$ ) નકારી શકાતી નથી. તેથી તેમ કહી શકાય કે ઉત્તરદાતાની જ્ઞાતી અને ઉત્તરદાતાનું સંતોષનું પ્રમાણ વચ્ચે કોઈ સાર્થક સંબંધ રહેલો નથી.

2.  $H_0$ : અભ્યાસ અને ઉત્તરદાતાનું સંતોષ વચ્ચે સાર્થક સંબંધ નથી.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.356a	8	.027
Likelihood Ratio	18.729	8	.016
Linear-by-Linear Association	7.849	1	.005
N of Valid Cases	60		

10 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .67.

ઉત્તરદાતાના અભ્યાસ અને સંતોષના પ્રમાણ વચ્ચેનો કાયસ્કવેર આંક 17.356 મળે છે અને તેની P કિંમત .027 મળે છે. આ P કિંમત 0.05 સીઝ્નીફિકેટ લેવલ કરતા ઓછી હોવાથી અસ્વીકારવામાં (fail to reject) નિષ્ફળ થાય છે. તેથી તેમ કહી શકાય કે અભ્યાસ અને ઉત્તરદાતાનું સંતોષ વચ્ચે સાર્થક સંબંધ રહેલો છે.



3.  $H_0$ : જાતી અને ઉત્તરદાતાનુ સંતોષ વચ્ચે સાર્થક સંબંધ નથી.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.154a	2	.562
Likelihood Ratio	1.098	2	.577
Linear-by-Linear Association	.834	1	.361
N of Valid Cases	60		

The minimum expected count is 1.33.

a. 3 cells (50.0%) have expected count less than 5.

ઉત્તરદાતાના જાતી અને ઉત્તરદાતાના સંતોષનુ પ્રમાણ વચ્ચેનો કાયસ્કવેર આંક 1.154મળે છે અને તેની P કિંમત .562 મળે છે. આ P કિંમત 0.05 સીઝ્નીફિકેટ લેવલ કરતા વધુ હોવાથી  $H_0$  ઉત્કલ્પના (નો) નકારી શકાતી નથી. તેથી તેમ કહી શકાય કે ઉત્તરદાતાની જાતી અને ઉત્તરદાતાનુ સંતોષનુ પ્રમાણ વચ્ચે કોઈ સાર્થક સંબંધ રહેલો નથી.

### ઉપસંહાર

આજનો યુગ ટેકનોલોજીનો યુગ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. ભારત એક વિકાસશીલ દેશ છે જો દેશનો વિકાસ કરવો હશે તો ગામડા નો પણ વિકાસ કરવો જરૂરી છે એટલું જ નહીં પરંતુ ગામડા તથા શહેરના દરેક ક્ષેત્રોમાં ટેકનોલોજી દાખલ કરવી જરૂરી છે આ માટે ટેકનોલોજીનો વધુ ને વધુ વપરાશ એન ઉપયોગ કરવો પડશે કારણ કે ટેકનોલોજી દ્વારા શહેર તથા ગામડા ને માહિતી સંચાર પુરો પાડવામાં આવે તથા તેમની સમસ્યાઓ હલ કરવા તથા કામ કાજ માં જડપ લાવવા માટે ના પ્રયત્નો કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. વર્તમાન સમય માં કોમ્પ્યુટરનો ઉપયોગ માહિતી સંચાર અને વહીવટી કાર્યો માં વધી રહ્યો છે. આજ ના ટેકનોલોજીકલ યુગમાં દરેક ક્ષેત્રમાં ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ અને વપરાશ થતો જોવા મળે છે આજે દુનિયાના મોટા ભાગના કામો કમ્પ્યુટરઈઝડ થાય છે મોટા ભાગની કંપનીઓમાં કમ્પ્યુટર દ્વારા મોટા અને નાના કામો થતા જોવા મળે છે જેમ કે બેન્ક માંથી પૈસા ટ્રાન્સફર કરવાની વાત હોય કે ટીકીટ બુકિંગ કરવાની વાત હોય, બિલ ભરવાનું હોય કે વીમા પોલીસી ભરવાની હોય, વગેરે કાર્યો કમ્પ્યુટરની મદદથી શક્ય બની ગયા છે. વર્તમાન બેન્કો તથા વિવિધ સરકારી ખાતાઓ પણ કમ્પ્યુટરઈઝડ થઈ ગયા છે રોજીંદા જીવનમાં પણ કમ્પ્યુટર નું મહત્વ વધી ગયું છે તેનાથી ટેકનોલોજી નો ઉપયોગ રોજીંદા જીવન તથા વેચાણ અંગે ની કામગીરી કરતા થાય છે અને સરકારી વિભાગો માં પણ કામગીરી ટેકનોલોજીકલ સાધનો દ્વારા થવા લાગ્યો છે. સરકાર વિવિધ વિભાગોમાં કમ્પ્યુટરઈઝડ કરી કામગીરી કરે છે

તથા ગામડા ના લોકોની સમસ્યા ને હળવી બનાવવા માટે અને બંને તેટલી હાલ કરવાનો પ્રયત્નો કરી રહી છે. આ કાર્યને વેગ આપવા માટે ગામડા માં એક સ્થળે તેની વ્યવસ્થા કરી છે આ માટે દરેક ગ્રામિણ નાગરિકોમાં જાગૃતતા લાવવી આવશ્યક છે.

વર્તમાન સમયમાં બેન્કિંગ ક્ષેત્રે ઘણી મોટી પ્રગતિ સધાઈ રહી છે, અત્યારની બેન્કો એડવાન્સ બની રહી છે. બેન્કિંગ ક્ષેત્રે મોટા ભાગની કામગીરી કમ્પ્યુટરાઈઝડ થઈ છે. તે ઉપરાંત બેન્કોના વ્યવહારોમાં ઈ-બેન્કિંગ,એ.ટી.એમ. અને મોબાઇલ બેન્કિંગનો વ્યાપ વધ્યો છે. લોકો પોતાની ઈચ્છા મુજબ પૈસા ઉપાડતા થયા છે, તો તેનું કારણ વિજ્ઞાન અને બેન્કનો સહિયારાનું પરિણામ છે. આટલી મોટી સુવિધાઓ આપવામાં આવતી હોવા છતાં તેમાં ક્ષતિઓ જોવા મળે છે. ATM કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા માટે તેમજ તેની પુરતી સુવિધાનો લાભ લેવામાં ATM બુથ પરથી નકલી નોટ નીકળવી, નાણા ન હોવા, યોગ્ય પ્રોસેસને અંતે પણ પૈસા ન નીકળવા, બેન્કના કર્મચારીઓના કોભાંડ વગરે જેવા પ્રશ્નોનો સામનો ક્યારેક ગ્રાહકોએ તો ક્યારેક બેન્કે કરવો પડે છે. ગ્રાહકોને બેન્કના કર્મચારીઓ તરફથી અપૂરતી માહિતી તો કેટલીક વાર અને ખરાબ વર્તનનો પણ સામનો કરવો પડે છે. ઘણા વિસ્તારોમાં પૂરતા પ્રમાણમાં ATM બુથ પહોંચ્યા નથી અને લોકો બેન્ક તરફથી આપતા ATM કાર્ડના વિવિધ ઉપયોગો થી વાકેફ નથી અને તેનો પાસવર્ડ બદલાવો વગરે પણ ઘણા ગ્રાહકોને આવડતું નથી. ઘણા વિસ્તારોમાં પૂરતા પ્રમાણમાં ATM બુથ પહોંચ્યા ન હોવાથી કાર્ડનું લીંક ATM બુથ સાથે થાય તેવું ઈચ્છતા નથી. આમ, ATM એક ઉત્તમ સુવિધા છે અને જો તેમાંથી કેટલીક ક્ષતિઓ દુર થઈ જાય તો તેનાથી બેન્ક અને ગ્રાહકોને ઘણા ફાયદો થઈ શકે અને સમયના બચાવની સાથે જોખમમાં ઘટાડો કરી શકાય તેમ છે.

## સંદર્ભસુચી

- I. સુરેન્દ્રનગર જિલ્લા પંચાયત (2016), Primary information related to district. Retrieved from <https://surendranagardp.gujarat.gov.in/>
- II. Reserve Bank of India (2016), Primary information related to Banking sector and ATM. Retriving from <https://www.rbi.org.in/>
- III. SPSS Tutorials | SPSS Basics Tutorials (2016), Online Resource for Data Analysis (SPSS) Retrieved from [www.spss-tutorials.com/basics/](http://www.spss-tutorials.com/basics/)
- IV. Census of India Website (2016), Census 2011 related data of Surendranagar district. Retrieved from [www.censusindia.gov.in/](http://www.censusindia.gov.in/)
- V. Al-Hawari, M. and Ward, T. (2006), 'The impact of automated service quality on financial performance and the mediating role of customer retention', *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 10, No. 3, pp.228-243.

VI. વોરા વિનોદ, પટેલ ડો.સતિષ (૨૦૧૦), “ગ્રામીણ ATM ધારકોની જાગૃતતા અને મુશ્કેલીઓનીનો અભ્યાસ” માસ્ટર ઓફ ડુરલ મેનેજમેન્ટ, ગુજરાત વિદ્યાપીઠ, રાંધેજા, અભ્યાસક્રમના ભાગરૂપે તૈયાર કરેલ સંશોધન અહેવાલ.

\*\*\*\*\*

ડો. સતીષ પટેલ

મદદનીશ પ્રાધ્યાપક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ડુરલ મેનેજમેન્ટ

ફેકલ્ટી ઓફ મેનેજમેન્ટ એન્ડ ટેકનોલોજી

ગુજરાત વિદ્યાપીઠ

નિલેશ. એચ. હિંગાણાદિયા

સંશોધક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ડુરલ મેનેજમેન્ટ

ફેકલ્ટી ઓફ મેનેજમેન્ટ એન્ડ ટેકનોલોજી

ગુજરાત વિદ્યાપીઠ

Copyright © 2012 - 2017 KCG. All Rights Reserved. | Powered By: Knowledge Consortium of Gujarat