



## भोपाल शहर में परिचालित एच. डी. एफ. सी. बैंक में कर्मचारी प्रतिधारण एवं भरती प्रक्रिया के प्रभावों का अध्ययन

### OPEN ACCESS

Volume: 4

Issue: 2

Month: June

Year: 2025

ISSN: 2583-7117

Published: 11.06.2025

Citation:

डॉ. मोनिका राजवैद्य, डॉ. संजय जैन, पूर्णिमा अहिरवार “भोपाल शहर में परिचालित एच. डी. एफ. सी. बैंक में कर्मचारी प्रतिधारण एवं भरती प्रक्रिया के प्रभावों का अध्ययन”

International Journal of Innovations in Science Engineering and Management, vol. 4, no. 2, 2025, pp. 281-290.

DOI:

10.69968/ijsem.2025v4i2281-290



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License

डॉ. मोनिका राजवैद्य<sup>1</sup>, डॉ. संजय जैन<sup>2</sup>, पूर्णिमा अहिरवार<sup>3</sup>

<sup>1</sup>प्रोफेसर, वाणिज्य एवं प्रबंध संकाय, राजीव गांधी महाविद्यालय, भोपाल, मध्यप्रदेश

<sup>2</sup>प्रोफेसर, वाणिज्य संकाय, बाबूलाल गौर शास. स्थातकोतर, महाविद्यालय भेल भोपाल

<sup>3</sup>शोधार्थी, वाणिज्य एवं प्रबंध संकाय, बरकतउल्ला विश्वविद्यालय, भोपाल, मध्यप्रदेश

### सारांश

यह शोध पत्र भोपाल में एचडीएफसी बैंक में नौकरी की संतुष्टि, कर्मचारी प्रदर्शन और परिचालन दक्षता पर कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों, भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी टर्नओवर के प्रभाव की जांच करता है। एक सर्वेक्षण पद्धति का उपयोग किया गया था, जिसमें विभिन्न भूमिकाओं में 100 कर्मचारियों से प्रतिक्रियाएं एकत्र की गई थीं। अध्ययन में पाया गया कि मुआवजा पैकेज, करियर विकास के अवसर और एक सहायक कार्य संस्कृति सहित कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियाँ नौकरी की संतुष्टि को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती हैं। इसके अलावा, भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच एक मजबूत, सकारात्मक संबंध था, जो बताता है कि प्रभावी भर्ती बेहतर प्रदर्शन की ओर ले जाती है। अध्ययन से यह भी पता चला कि कर्मचारी टर्नओवर परिचालन दक्षता को नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है, उच्च टर्नओवर दरों से समग्र उत्पादकता कम हो जाती है। एनोवा और पियर्सन सहसंबंध का उपयोग करके सांख्यिकीय विश्लेषण ने इन कारकों के बीच महत्वपूर्ण संबंधों की पुष्टि की।

**कुंजीशब्द:** कर्मचारी प्रतिधारण, भर्ती प्रक्रिया, नौकरी से संतुष्टि, कर्मचारी प्रदर्शन, परिचालन दक्षता, कर्मचारी कारोबार, एचडीएफसी बैंक, कार्यबल प्रबंधन, बैंकिंग क्षेत्र, संगठनात्मक स्थिरता।

### परिचय

किसी भी संगठन में, कर्मचारियों को खुश रखना और सही लोगों को काम पर रखना बहुत महत्वपूर्ण है। ये दो पहलू एक सफल संगठन की नींव बनाते हैं क्योंकि ये सीधे इसकी दक्षता, विकास और स्थिरता को प्रभावित करते हैं। खुश और संतुष्ट कर्मचारी अधिक उत्पादक, निष्ठावान और प्रेरित होते हैं, जो संगठन के लक्ष्यों में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। इसी तरह, सही लोगों को काम पर रखने से यह सुनिश्चित होता है कि कार्यबल में चुनौतियों से निपटने और संगठनात्मक मांगों को प्रभावी ढंग से पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण हैं।

बैंकिंग क्षेत्र में, उद्योग की अत्यधिक प्रतिस्पर्धी और ग्राहक-केंद्रित प्रकृति के कारण ये कारक और भी महत्वपूर्ण हो जाते हैं। बैंक एक गतिशील वातावरण में काम करते हैं जहाँ उन्हें नियामक परिवर्तनों, तकनीकी प्रगति और उतार-चढ़ाव वाले बाजार की स्थितियों के अनुकूल होना चाहिए। इन चुनौतियों से निपटने के लिए, बैंकों को कुशल पेशेवरों की एक टीम की आवश्यकता होती है जो वित्तीय प्रबंधन से लेकर ग्राहक सेवा तक विविध कार्यों को संभाल सकें। इसलिए, परिचालन उत्कृष्टता बनाए रखने और दीर्घकालिक सफलता प्राप्त करने के लिए कर्मचारी संतुष्टि सुनिश्चित करना और प्रभावी भर्ती प्रथाओं को लागू करना आवश्यक है।

भारत में निजी क्षेत्र के अग्रणी बैंकों में से एक, एचडीएफसी बैंक को भी ऐसी ही चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। अपने व्यापक नेटवर्क और वित्तीय सेवाओं की विविधतापूर्ण रेंज के लिए जाना जाने वाला एचडीएफसी बैंक अपने ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ देने के लिए अपने कर्मचारियों पर बहुत अधिक निर्भर करता है। हालाँकि, कई संगठनों की तरह, बैंक को कर्मचारी प्रतिधारण से संबंधित समस्याओं का सामना करना पड़ता है, जहाँ कर्मचारी बेहतर अवसरों, असंतोष या व्यक्तिगत परिस्थितियों जैसे विभिन्न कारणों से संगठन छोड़ देते हैं। इससे नए कर्मचारियों की लगातार भर्ती और प्रशिक्षण की आवश्यकता पैदा होती है, जो समय लेने वाली और महंगी प्रक्रिया हो सकती है। इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए प्रतिधारण और भर्ती को प्रभावित करने वाले कारकों की गहरी समझ की आवश्यकता होती है, जो इसे अध्ययन का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र बनाता है।

### एचडीएफसी में कर्मचारी प्रतिधारण

कर्मचारी प्रतिधारण में कर्मचारियों को अधिकतम समय तक संगठन में बने रहने के लिए प्रोत्साहित करने के उपाय करना शामिल है। कॉर्पोरेट इन दिनों कर्मचारी प्रतिधारण में बहुत सारी समस्याओं का सामना कर रहे हैं [1]। नौकरी के लिए जानकार लोगों को काम पर रखना नियोक्ता के लिए आवश्यक है। लेकिन प्रतिधारण काम पर रखने से भी अधिक

महत्वपूर्ण है। एक प्रतिभाशाली व्यक्ति के लिए अवसरों की कोई कमी नहीं है। ऐसे कई संगठन हैं जो ऐसे कर्मचारियों की तलाश कर रहे हैं।

जुलाई 2024 में जारी अपनी वार्षिक रिपोर्ट में, एचडीएफसी बैंक लिमिटेड ने कहा कि एक साल पहले 34.5% की तुलना में संघर्षण रेट घटकर 26.9% हो गया। गैर-पर्यवेक्षी कर्मचारियों में, जिसमें बिक्री अधिकारी शामिल हैं, संघर्षण रेट वित्त वर्ष 24 में घटकर 30.5% हो गया, जबकि पिछले वर्ष यह 39% था। मार्च तक, बैंक में कर्मचारियों की कुल संख्या एक साल पहले 1.73 लाख की तुलना में बढ़कर 2.13 लाख हो गई। मार्च तक बैंक में कर्मचारियों की कुल संख्या एक साल पहले 1.73 लाख की तुलना में बढ़कर 2.13 लाख हो गई। वित्तीय वर्ष 2023-24 में, बैंक ने नियंत्रणीय कारणों की पहचान करने और सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए उच्चतम स्तर पर एक टास्क फोर्स का गठन करने सहित, संघर्षण को रोकने के लिए कई प्रयास किए हैं। पिछले वित्तीय वर्ष में, निजी बैंकिंग क्षेत्र में सबसे कनिष्ठ स्तर पर गंभीर क्षति दर देखी गई। [2]

### निजी बैंकिंग क्षेत्र में भर्ती प्रक्रियाएँ

एक दशक पहले, भारत में निजी क्षेत्र के बैंक सीमित थे। हालाँकि, हाल के समय में निजी बैंकों ने काफी तरक्की की है। यहाँ तक कि कई विदेशी निजी बैंक जैसे सिटी बैंक, स्टैंडर्ड चार्टर्ड, रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलैंड (RBS), HSBC, आदि ने भी वित्तीय बाज़ार में अपनी मौजूदगी दर्ज कराई है। घरेलू निजी बैंक जैसे एक्सिस, ICICI, HDFC, कोटक महिंद्रा, यस बैंक, ING वैश्य, आदि प्रमुख खिलाड़ी हैं [3]। ICICI बैंक भारत में निजी क्षेत्र का सबसे बड़ा बैंक है और SBI के बाद दूसरा सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है। भारत में निजी बैंक विभिन्न जॉब प्रोफाइल प्रदान करते हैं [4]। यदि उम्मीदवारों के पास आवश्यक योग्यता और अनुभव है तो वे विभिन्न पदों के लिए आवेदन कर सकते हैं। निजी बैंक भर्ती प्रक्रिया में निम्नलिखित दो चरण शामिल हैं: [5]

- लिखित परीक्षा
- साक्षात्कार

लिखित परीक्षा ऑनलाइन आयोजित की जाती है और इसमें तर्क, मात्रात्मक योग्यता, अंग्रेजी, सामान्य जागरूकता, कंप्यूटर योग्यता से प्रश्न शामिल होते हैं। लिखित परीक्षा उत्तीर्ण करने वाले उम्मीदवारों को साक्षात्कार के लिए बुलाया जाता है। साक्षात्कार में, उम्मीदवारों को उनकी बुद्धिमत्ता और व्यक्तित्व के आधार पर आंका जाता है। [6]

### एचडीएफसी बैंक में प्रतिधारण और भर्ती में चुनौतियाँ

गतिशील बैंकिंग क्षेत्र में, भोपाल में एचडीएफसी बैंक को कुशल कर्मचारियों की भर्ती और उन्हें बनाए रखने दोनों में महत्वपूर्ण चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। [7]

### भर्ती चुनौतियाँ

1. **कुशल उम्मीदवारों की कमी:** बैंकिंग में तेजी से हो रहे डिजिटल परिवर्तन के लिए उन्नत तकनीकों में दक्षता की आवश्यकता होती है। हालाँकि, उद्योग की आवश्यकताओं और उपलब्ध प्रतिभा पूल के बीच एक उल्लेखनीय अंतर है, जिससे आवश्यक तकनीकी कौशल वाले उम्मीदवारों को ढूँढना मुश्किल हो जाता है।
2. **प्रतिभा के लिए उच्च प्रतिस्पर्धा:** फिनटेक कंपनियों और अन्य वित्तीय संस्थानों के उदय के साथ, शीर्ष प्रतिभा के लिए प्रतिस्पर्धा तेज हो गई है। बैंकिंग ज्ञान और तकनीकी विशेषज्ञता दोनों रखने वाले उम्मीदवारों को आकर्षित करना तेजी से चुनौतीपूर्ण हो गया है। [8]
3. **उम्मीदवार धोखाधड़ी:** उम्मीदवार की साख की प्रामाणिकता सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है। बायोडाटा धोखाधड़ी और गलत बयानी के उदाहरण महत्वपूर्ण सुरक्षा जोखिमों को जन्म दे सकते हैं, जो गहन पृष्ठभूमि सत्यापन प्रक्रियाओं की आवश्यकता पर बल देते हैं।

### प्रतिधारण चुनौतियाँ

1. **उच्च परिहार दर:** बैंकिंग क्षेत्र में कर्मचारियों के बेहतर अवसरों की तलाश में अक्सर संगठनों के बीच स्थानांतरण के कारण उच्च परिहार दर का सामना करना पड़ रहा है। यह प्रवृत्ति टीम की गतिशीलता को बाधित करती है और अतिरिक्त भर्ती और प्रशिक्षण लागत वहन करती है।
2. **काम का अधिक बोझ और तनाव:** कर्मचारियों को अक्सर उच्च कार्यभार और तनाव के स्तर का सामना करना पड़ता है, जिससे नौकरी से असंतुष्टि और बर्नआउट होता है। पर्याप्त समर्थन और कार्य-जीवन संतुलन पहल के बिना, कर्मचारियों को बनाए रखना तेजी से मुश्किल होता जाता है। [9]

### एचडीएफसी बैंक, भोपाल

एचडीएफसी बैंक की भोपाल, मध्य प्रदेश में महत्वपूर्ण उपस्थिति है, शहर भर में इसकी 40 शाखाओं का नेटवर्क है। 31 मार्च, 2024 तक, एचडीएफसी बैंक ने अपने परिचालन में 213,527 व्यक्तियों को रोजगार दिया, जो पिछले वर्ष की तुलना में 23.27% की वृद्धि दर्शाता है। वित्तीय वर्ष 2023-24 में, बैंक ने प्रति कर्मचारी \$154,337 का राजस्व दर्ज किया। हालाँकि भोपाल में एचडीएफसी बैंक द्वारा सेवा प्रदान किए जाने वाले ग्राहकों की संख्या पर विशिष्ट डेटा सार्वजनिक रूप से उपलब्ध नहीं है, लेकिन बैंक के पास देश भर में पर्याप्त ग्राहक आधार है, जो विविध ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। [10]

### साहित्य समीक्षा

विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के प्रशिक्षण और कौशल विकास द्वारा संगठनात्मक प्रभावशीलता प्राप्त की जा सकती है। बैंकों में प्रशिक्षण और कौशल विकास कार्यक्रमों को लागू करने से बैंकिंग व्यवसाय को प्रभावी ढंग से चलाने में मदद मिलती है, और बैंकों को परिवर्तनों और विकासों से निपटने

के लिए तैयार किया जाता है। उचित पारिश्रमिक और पुरस्कार प्रणाली के साथ कर्मचारियों को बनाए रखने से कार्यस्थल पर प्रतिबद्धता, नौकरी की संतुष्टि और कर्मचारियों की प्रेरणा बढ़ती है। इसके अलावा, कर्मचारियों की वृद्धि, उनके सशक्तिकरण और विश्वास के माहौल के लिए प्रशिक्षण और कौशल विकास के बैंकों के कार्यान्वयन से सर्वोत्तम मानव संसाधन प्रथाओं के कार्यान्वयन के कारण प्रतिस्पर्धात्मक लाभ मिलता है। [11]

इस पत्र का उद्देश्य भारत में बैंकों और बीमा कंपनियों द्वारा अपनाई गई भर्ती रणनीति और उसी संगठन में कर्मचारियों को बनाए रखने के अध्ययन के निष्कर्षों को प्रस्तुत करना है। विशेष रूप से, अध्ययन का उद्देश्य भर्ती रणनीति के तत्वों और बनाए गए कर्मचारियों की श्रेणियों के बीच संबंध का पता लगाना है। पिछले साहित्य और बैंकों और बीमा कंपनियों के मानव संसाधन और भर्ती प्रमुखों के साथ गहन साक्षात्कार के आधार पर, पूरे भारत में बैंकों और बीमा पेशेवरों के बीच एक सर्वेक्षण तैयार और प्रशासित किया गया था। निजी क्षेत्र, सहकारी और विदेशी बैंकों के साथ-साथ भारत में कार्यरत जीवन और सामान्य बीमा कंपनियों से 591 प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं। परिणाम दर्शाते हैं कि भर्ती रणनीति के तत्वों का संगठन में बनाए गए प्रतिबद्ध कर्मचारियों के साथ काफी मजबूत संबंध है। भर्ती रणनीति तत्वों और टर्नओवर इरादे वाले कर्मचारियों के बीच संबंध महत्वहीन है। संगठनों में कर्मचारियों की प्रतिबद्धता और टर्नओवर इरादों से संबंधित भर्ती रणनीति तत्वों को समझने के दृष्टिकोण से यह अध्ययन महत्वपूर्ण है। [12]

संगठनों को अपने कर्मचारियों को अपने काम को रोमांचक बनाने की स्वतंत्रता और एक व्यस्त कार्य जीवन वाला माहौल देना होगा। घर पर जिम्मेदारियों में वृद्धि और अपने करियर में उत्कृष्टता प्राप्त करने की इच्छा के साथ, कर्मचारी अक्सर अपने काम से विचलित हो जाते हैं, जिसका ध्यान रखा जाना चाहिए। कर्मचारी संगठन की संपत्ति हैं और यदि उन्हें ऐसा स्थान नहीं दिया जाता है जिससे वे काम, मौज-मस्ती संगठन

और कर्मचारी एक सहजीवी संबंध साझा करते हैं, जहाँ दोनों अपनी आवश्यकताओं और लक्ष्य को पूरा करने के लिए एक दूसरे पर निर्भर होते हैं। इसलिए, कर्मचारी जुड़ाव एक बार का अभ्यास नहीं होना चाहिए, बल्कि सीखने, सुधार और कार्रवाई की एक सतत प्रक्रिया होनी चाहिए। आखिरकार, कर्मचारी जुड़ाव को मापने से जुड़ाव या ग्राहक प्रतिक्रिया में वृद्धि नहीं होती है। यह कंपनी में काम और विश्वास के साथ कर्मचारी जुड़ाव की पहचान करने के लिए बनाई गई एक पहल है, जो वास्तव में लगे हुए कार्यबल के निर्माण के लिए कार्य योजनाओं की ओर ले जाती है जो आंतरिक मूल्य बनाती है, संगठनों को रोजगार स्थिरता का वादा करती है और वास्तव में, संगठनों को बिना रुके विकास और सफलता के लिए तैयार करती है। इस प्रकार, [13]

शोध का उद्देश्य चार प्रमुख क्षेत्रों (चयन और भर्ती नीतियाँ, प्रशिक्षण, प्रदर्शन मूल्यांकन और मुआवजा) को देखना है जो गाजियाबाद के निजी क्षेत्र के बैंकों में बैंकिंग उद्योग के विकास को आकार देते हैं। वर्तमान अध्ययन वर्णनात्मक और खोजपूर्ण प्रकृति का है, शोधकर्ता ने सरल यादृच्छिक नमूनाकरण पद्धति का उपयोग किया है। संरचित प्रश्नावली की मदद से 150 कर्मचारियों से प्राथमिक डेटा एकत्र किया गया था। बैंकों की सफलता न केवल उनके ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर करती है, बल्कि बैंकों में काम करने वाले कर्मचारियों की संतुष्टि के स्तर पर भी निर्भर करती है। बैंकों द्वारा अपनाई गई प्रभावी मानव संसाधन-प्रथाओं द्वारा बैंक कर्मचारियों की संतुष्टि के स्तर को सुनिश्चित और बढ़ाया जा सकता है। इस संबंध में, शोधकर्ता ने गाजियाबाद में स्थित निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच मानव संसाधन-प्रथाओं को सत्यापित करने का प्रयास किया है। [14]

### अध्ययन के उद्देश्य

#### अध्ययन के उद्देश्य निम्नलिखित हैं

- भोपाल में एचडीएफसी बैंक में नौकरी की संतुष्टि पर कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों के प्रभाव का आकलन करना।

- बैंक में भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच संबंधों का विश्लेषण करना।
- एचडीएफसी बैंक की परिचालन दक्षता पर कर्मचारी टर्नओवर के प्रभाव का मूल्यांकन करना।

### शोध पद्धति

शोध ने भोपाल में एचडीएफसी बैंक में कर्मचारी प्रतिधारण और भर्ती प्रक्रियाओं के प्रभाव की जांच करने के लिए एक मात्रात्मक दृष्टिकोण अपनाया। सुविधा नमूनाकरण के माध्यम से चुने गए बैंक के 100 कर्मचारियों से प्राथमिक डेटा एकत्र करने के लिए एक सर्वेक्षण पद्धति का उपयोग किया गया था। सर्वेक्षण में बंद-अंत वाले प्रश्नों के साथ एक संरचित प्रश्नावली शामिल थी, जो कर्मचारी संतुष्टि, प्रतिधारण रणनीतियों, भर्ती प्रक्रियाओं और कार्यस्थल के माहौल पर केंद्रित थी। चर के बीच संबंधों की पहचान करने के लिए वर्णनात्मक सांख्यिकी, सहसंबंध विश्लेषण और प्रतिगमन विश्लेषण जैसे सांख्यिकीय उपकरणों का उपयोग करके डेटा का विश्लेषण किया गया था। अध्ययन ने वर्तमान प्रतिधारण रणनीतियों, भर्ती प्रक्रिया और कर्मचारी प्रदर्शन और संगठनात्मक परिणामों पर उनके प्रभाव की प्रभावशीलता का पता लगाया।

### डेटा विश्लेषण और व्याख्या

डेटा विश्लेषण और व्याख्या अनुभाग भोपाल में एचडीएफसी बैंक के कर्मचारियों के बीच किए गए सर्वेक्षण से निष्कर्ष प्रस्तुत करता है। विश्लेषण परिकल्पनाओं का परीक्षण करने के लिए सांख्यिकीय विधियों का उपयोग करते हुए कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों, भर्ती प्रथाओं, कर्मचारी कारोबार, नौकरी की संतुष्टि, कर्मचारी प्रदर्शन और परिचालन दक्षता के प्रमुख चर पर केंद्रित है।

**तालिका 1 आयु वर्ग**

आयु वर्ग				
	आवृत्ति	प्रतिशत	वैध प्रतिशत	संचयी प्रतिशत

वैध	18-25 वर्ष	21	21.0	21.0	21.0
	26-35 वर्ष	46	46.0	46.0	67.0
	36-45 वर्ष	28	28.0	28.0	95.0
	45 वर्ष से अधिक	5	5.0	5.0	100.0
	कुल	100	100.0	100.0	

**तालिका 2 लिंग**

लिंग					
		आवृत्ति	प्रतिशत	वैध प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
वैध	पुरुष	73	73.0	73.0	73.0
	महिला	27	27.0	27.0	100.0
	कुल	100	100.0	100.0	

**तालिका 3 नौकरी में भूमिका**

नौकरी में भूमिका					
		आवृत्ति	प्रतिशत	वैध प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
वैध	ग्राहक सेवा	10	10.0	10.0	10.0
	शाखा प्रबंधक	19	19.0	19.0	29.0
	संचालन कर्मचारी	69	69.0	69.0	98.0
	बिक्री/विपणन	2	2.0	2.0	100.0
	कुल	100	100.0	100.0	

**तालिका 4 एचडीएफसी बैंक में वर्षों का अनुभव**

एचडीएफसी बैंक में वर्षों का अनुभव					
		आवृत्ति	प्रतिशत	वैध प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
वैध	2 वर्ष से कम	55	55.0	55.0	55.0
	2-5 साल	27	27.0	27.0	82.0
	6-10 साल	12	12.0	12.0	94.0
	10 से अधिक वर्षों	6	6.0	6.0	100.0
	कुल	100	100.0	100.0	

प्रतिभागियों के जनसांख्यिकीय विश्लेषण से पता चलता है कि अधिकांश (46%) 26-35 वर्ष की आयु वर्ग के हैं, इसके बाद 36-45 वर्ष की आयु वर्ग में 28%, 18-25 वर्ष की आयु वर्ग में 21%, और केवल 5% 45 वर्ष से अधिक आयु वर्ग के हैं। लिंग के संदर्भ में, 73% उत्तरदाता पुरुष हैं, जबकि महिलाएं 27% हैं। नौकरी में भूमिका के संदर्भ में, अधिकांश (69%) संचालन कर्मचारी हैं, 19% शाखा प्रबंधक के रूप में कार्यरत हैं, 10% ग्राहक सेवा में लगे हुए हैं, और 2% बिक्री/विपणन

में शामिल हैं। एचडीएफसी बैंक में अनुभव के वर्षों के विश्लेषण में पाया गया कि 55% प्रतिभागियों का अनुभव 2 वर्षों से कम है, 27% का 2-5 वर्षों का, 12% का 6-10 वर्षों का, और 6% का 10 वर्षों से अधिक का अनुभव है। यह जनसांख्यिकीय वितरण भोपाल में एचडीएफसी बैंक के कर्मचारियों की विविधता को दर्शाता है, जिसमें विभिन्न अनुभव स्तर और भूमिकाएँ शामिल हैं।

**तालिका 5 उत्तरदाताओं के उत्तर**

कथन	दृढ़ता से सहमत	सहमत	तटस्थ	असहमत	दृढ़ता से असहमत
एचडीएफसी बैंक द्वारा लागू की गई प्रतिधारण रणनीतियां कर्मचारी संतुष्टि सुनिश्चित करती हैं।	53	17	3	10	17
एचडीएफसी बैंक कर्मचारियों को बनाए रखने के लिए पर्याप्त कैरियर विकास के अवसर प्रदान करता है।	48	14	13	2	23
कर्मचारियों को बनाए रखने में बैंक के मुआवजा पैकेज महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।	51	9	22	11	7
एचडीएफसी बैंक एक सहायक कार्य संस्कृति प्रदान करता है।	24	33	19	20	4
एचडीएफसी बैंक में कर्मचारियों को प्रतिधारण रणनीतियों का प्रभावी संचार है।	45	27	24	4	0
मैं एचडीएफसी बैंक में अपनी वर्तमान नौकरी से संतुष्ट हूँ।	18	16	29	26	11
मेरे काम को एचडीएफसी बैंक में प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त और सराहा गया है।	40	24	20	6	10
एचडीएफसी बैंक द्वारा दिए जाने वाले लाभ और भत्ते मेरी उम्मीदों पर खरे उतरते हैं।	65	15	11	9	0
मैं एचडीएफसी बैंक में एक कर्मचारी के रूप में मूल्यवान महसूस करता हूँ।	51	26	12	2	9
मेरा मानना है कि एचडीएफसी बैंक में मेरी भूमिका मेरे पेशेवर लक्ष्यों के अनुरूप है।	38	37	9	4	12
एचडीएफसी बैंक एक पारदर्शी भर्ती प्रक्रिया का पालन करता है।	32	28	19	0	21
एचडीएफसी बैंक में भर्ती प्रक्रिया प्रभावी रूप से सही कौशल वाले उम्मीदवारों की पहचान करती है।	37	19	29	10	5
बैंक उन कर्मचारियों की भर्ती करता है जो कंपनी के मूल्यों और संस्कृति के साथ संरेखित होते हैं।	42	36	20	0	2
एचडीएफसी बैंक में भर्ती प्रक्रिया कुशल और समय पर है।	44	37	13	4	2
बैंक की भर्ती प्रक्रिया उच्च गुणवत्ता वाले उम्मीदवारों को आकर्षित करती है।	38	25	11	15	11

बैंक में भर्ती प्रथाओं से कर्मचारी का प्रदर्शन सकारात्मक रूप से प्रभावित होता है।	40	34	10	2	14
बैंक में काम का माहौल कर्मचारियों को अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने में मदद करता है।	46	13	28	5	8
बैंक के कर्मचारियों के प्रदर्शन को लेकर उम्मीदें स्पष्ट हैं।	47	27	13	2	11
बैंक में प्रशिक्षण कार्यक्रम कर्मचारी प्रदर्शन को बढ़ाते हैं।	38	24	6	22	10
बैंक ज्वाइन करने के बाद से मेरे व्यक्तिगत प्रदर्शन में सुधार हुआ है।	40	18	22	0	20
बैंक अन्य संगठनों की तुलना में उच्च कर्मचारी कारोबार का अनुभव करता है।	42	17	17	14	10
बैंक में कर्मचारी टर्नओवर मुख्य रूप से नौकरी असंतोष या बेहतर अवसरों जैसे कारकों के कारण होता है।	30	24	24	11	11
बैंक की प्रतिधारण रणनीतियां टर्नओवर को कम करने में प्रभावी रही हैं।	47	25	13	11	4
उच्च टर्नओवर दरें एचडीएफसी बैंक में काम के माहौल को नकारात्मक रूप से प्रभावित करती हैं।	52	27	11	3	7
एचडीएफसी बैंक में कर्मचारी टर्नओवर खराब प्रबंधन या नेतृत्व का परिणाम है।	42	29	13	6	10
उच्च कर्मचारी टर्नओवर एचडीएफसी बैंक की परिचालन दक्षता को नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है।	41	17	16	16	10
प्रभावी भर्ती प्रथाओं का एचडीएफसी बैंक की परिचालन दक्षता पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है।	30	23	25	10	12
कर्मचारी का प्रदर्शन सीधे एचडीएफसी बैंक की परिचालन दक्षता में योगदान देता है।	48	24	13	11	4
कुशल कर्मचारियों की उपलब्धता से बैंक की परिचालन प्रक्रियाएं प्रभावित होती हैं।	52	26	12	3	7
कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियां एचडीएफसी बैंक की परिचालन दक्षता को बनाए रखने में मदद करती हैं।	41	31	13	6	9

लिकर्ट स्केल प्रतिक्रियाएं एचडीएफसी बैंक, भोपाल में कर्मचारियों की धारणा पर महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि प्रदान करती हैं। प्रतिधारण रणनीतियां प्रभावी मानी जाती हैं, जहां 53% ने दृढ़ता से सहमति व्यक्त की कि वे संतुष्टि सुनिश्चित करती हैं, हालांकि करियर विकास के अवसरों पर मिश्रित प्रतिक्रियाएं मिलीं, 48% ने दृढ़ता से सहमति व्यक्त की जबकि 23% ने दृढ़ता से असहमति व्यक्त की। मुआवजा पैकेज को 51% द्वारा प्रभावशाली माना गया, जबकि सहायक कार्य संस्कृति पर प्रतिक्रियाएं विविध थीं, 24% ने दृढ़ता से सहमति व्यक्त की और 20% असहमत थे। नौकरी की

संतुष्टि में सुधार की आवश्यकता है, क्योंकि केवल 18% ने अपनी नौकरी से पूरी तरह संतुष्टि व्यक्त की, हालांकि 65% ने लाभ और भर्तों को अपेक्षाओं के अनुरूप बताया। भर्ती प्रक्रियाओं को सकारात्मक रूप से देखा गया, जहां 44% ने उनकी कुशलता पर सहमति व्यक्त की और 42% ने उन्हें कंपनी के मूल्यों के साथ संरेखित बताया। कर्मचारी टर्नओवर को असंतोष और बेहतर अवसरों का परिणाम माना गया, जबकि 47% ने कहा कि प्रतिधारण रणनीतियां टर्नओवर को कम करने में प्रभावी हैं। परिचालन दक्षता को प्रदर्शन से जोड़ा गया है, क्योंकि 48% ने सहमति व्यक्त की कि

कर्मचारी योगदान सीधे बैंक संचालन को प्रभावित करता है, जो कुशल प्रतिधारण की आवश्यकता को उजागर करता है।

#### परिकल्पना परीक्षण

**H01:** भोपाल में एचडीएफसी बैंक में नौकरी की संतुष्टि पर कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों का कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं है।

**Ha1:** भोपाल में एचडीएफसी बैंक में नौकरी की संतुष्टि पर कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों का महत्वपूर्ण प्रभाव है।

**तालिका 6 ANOVA**

ANOVA					
एचडीएफसी बैंक में नौकरी से संतुष्टि					
	वर्गों का योग	df	माध्य वर्ग	F	Sig.
समूहों के बीच	464.966	8	58.121	35.538	.000
समूहों के भीतर	148.824	91	1.635		
कुल	613.790	99			

Ha1 के विरुद्ध परिकल्पना H01 के लिए ANOVA परिणाम 35.538 का F-मान और 0.000 का p-मान (Sig.) दर्शाते हैं, जो 0.05 से कम है। परिणामस्वरूप, शून्य परिकल्पना को अस्वीकार कर दिया जाता है, और वैकल्पिक परिकल्पना Ha1 को स्वीकार किया जाता है, जो नौकरी की संतुष्टि पर कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों के महत्वपूर्ण प्रभाव को दर्शाता है। समूहों के बीच वर्गों का उच्च योग (464.966) और माध्य वर्ग (58.121) सुझाव देते हैं कि प्रतिधारण रणनीतियाँ नौकरी की संतुष्टि में बहुत अधिक भिन्नता की व्याख्या करती हैं, जबकि समूहों के भीतर वर्गों का निम्न योग (148.824) समूहों के भीतर स्थिरता को इंगित करता है। ये निष्कर्ष एचडीएफसी बैंक में कर्मचारी नौकरी की संतुष्टि में सुधार करने में प्रतिधारण रणनीतियों के महत्व की पुष्टि करते हैं।

**H02:** भोपाल में एचडीएफसी बैंक में भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच कोई महत्वपूर्ण संबंध नहीं है।

**Ha2:** भोपाल में एचडीएफसी बैंक में भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच एक महत्वपूर्ण संबंध है।

**तालिका 7 Correlations**

Correlations			
		भर्ती अभ्यास	कर्मचारी प्रदर्शन
भर्ती अभ्यास	पियर्सन सहसंबंध	1	.837**
	Sig. (2-पुच्छीय)		.000
	N	100	100
कर्मचारी प्रदर्शन	पियर्सन सहसंबंध	.837**	1
	Sig. (2-पुच्छीय)	.000	
	N	100	100

\*\* . सहसंबंध 0.01 स्तर (2-पुच्छीय) पर महत्वपूर्ण है।

वैकल्पिक परिकल्पना Ha2 के विरुद्ध परिकल्पना H02 के लिए सहसंबंध परिणाम 0.000 के p-मान के साथ 0.837 का पियर्सन सहसंबंध गुणांक दर्शाते हैं। चूंकि p-मान 0.01 से कम है, इसलिए शून्य परिकल्पना को अस्वीकार कर दिया जाता है, और वैकल्पिक परिकल्पना को स्वीकार कर लिया जाता है। यह भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच एक मजबूत और सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण सकारात्मक संबंध को इंगित करता है। परिणाम बताते हैं कि प्रभावी भर्ती प्रथाएँ भोपाल में HDFC बैंक में उच्च कर्मचारी प्रदर्शन से निकटता से जुड़ी हुई हैं।

**H03:** भोपाल में HDFC बैंक की परिचालन दक्षता पर कर्मचारी टर्नओवर का कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं है।

**Ha3:** भोपाल में HDFC बैंक की परिचालन दक्षता पर कर्मचारी टर्नओवर का महत्वपूर्ण प्रभाव है।

**तालिका 8 ANOVA**

ANOVA					
एचडीएफसी बैंक की परिचालन क्षमता					
	वर्गों का योग	df	माध्य वर्ग	F	Sig.
समूहों के बीच	573.218	9	63.691	152.726	.000
समूहों के भीतर	37.532	90	.417		
कुल	610.750	99			

वैकल्पिक परिकल्पना  $H_{a3}$  के विरुद्ध परिकल्पना  $H_{03}$  के लिए ANOVA परिणाम F-मान 152.726 और p-मान (Sig.) 0.000 दर्शाते हैं, जो 0.05 से कम है। परिणामस्वरूप, शून्य परिकल्पना अस्वीकृत की जाती है, और वैकल्पिक परिकल्पना स्वीकार की जाती है। यह इंगित करता है कि कर्मचारी टर्नओवर का भोपाल में HDFC बैंक की परिचालन दक्षता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। समूहों के बीच वर्गों का योग (573.218) और माध्य वर्ग (63.691) बताता है कि कर्मचारी टर्नओवर परिचालन दक्षता में भिन्नताओं में महत्वपूर्ण योगदान देता है, जबकि समूहों के भीतर वर्गों का निचला योग (37.532) समूहों के भीतर अपेक्षाकृत एकसमान दक्षता स्तरों को इंगित करता है।

### निष्कर्ष

भोपाल में एचडीएफसी बैंक में कर्मचारी प्रतिधारण और भर्ती प्रक्रियाओं के प्रभाव पर अध्ययन प्रमुख संगठनात्मक प्रथाओं और कर्मचारी परिणामों के बीच अंतर्संबंध में मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करता है। निष्कर्ष बताते हैं कि कर्मचारी प्रतिधारण रणनीतियों का नौकरी की संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है, जिसमें मुआवजा, कैरियर विकास के अवसर और एक सहायक कार्य संस्कृति जैसे कारक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इसके अतिरिक्त, शोध भर्ती प्रथाओं और कर्मचारी प्रदर्शन के बीच एक मजबूत और सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण संबंध को उजागर करता है, जो दर्शाता है कि प्रभावी भर्ती बेहतर प्रदर्शन से निकटता से जुड़ी हुई है। इसके

अलावा, अध्ययन इस बात की पुष्टि करता है कि कर्मचारी टर्नओवर परिचालन दक्षता को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करता है, यह सुझाव देता है कि उच्च टर्नओवर दरें बैंक के संचालन को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकती हैं। ये परिणाम कुशल कर्मचारियों को बनाए रखने, कुशल भर्ती प्रथाओं को लागू करने और नौकरी की संतुष्टि और परिचालन दक्षता दोनों को बनाए रखने के लिए टर्नओवर को प्रबंधित करने के महत्व को रेखांकित करते हैं। कुल मिलाकर, शोध कर्मचारी प्रतिधारण, भर्ती, टर्नओवर और परिचालन परिणामों के अंतर्संबंध पर जोर देता है, जो एचडीएफसी बैंक में कार्यबल प्रबंधन के लिए मूल्यवान सिफारिशें प्रदान करता है।

### संदर्भ

- [1] S. Siddiqua, "A Study on Recruitment and Selection at HDFC standard life insurance," *Int. J. Progress. Res. Eng. Manag. Sci.*, vol. 12, no. 1, pp. 362-372, 2024, doi: 10.58257/ijprems34957.
- [2] V. Venkata Rama Krishnam Raju, "A Study on Work Life Balance of Women Employees in Public and Private Banks," pp. 2021-2022, 2022.
- [3] N. Khanna and S. Parveen, "Employee retention strategies: A study of private sector banks in India.," *J. Hum. Resour. Manag.*, vol. 3085, no. 02, pp. 7(2), 31-39, 2019, [Online]. Available: [https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Khanna%2C+N.%2C+%26+Parveen%2C+S.+%282019%29.+Employee+retention+strategies%3A+A+study+of+private+sector+banks+in+India.+Journal+of+Human+Resource+Management%2C+7%282%29%2C+31-39.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Khanna%2C+N.%2C+%26+Parveen%2C+S.+%282019%29.+Employee+retention+strategies%3A+A+study+of+private+sector+banks+in+India.+Journal+of+Human+Resource+Management%2C+7%282%29%2C+31-39.&btnG=).

- [4] D. N. Kaur and S. Bansal, "Employee Recruitment and Retention Practices in Indian Banking Sector," p. 10, 2015.
- [5] C. B. Goyal, "A Study on The Impact of Employee Engagement on Employee Retention In Selected Service Sector Industries.," p. 39, 2024, [Online]. Available: [https://gtusitecirculars.s3.amazonaws.com/uploads/Final Thesis \(21\)\\_695017.pdf](https://gtusitecirculars.s3.amazonaws.com/uploads/Final Thesis (21)_695017.pdf).
- [6] T. S. Gupte, "A study on employee retention strategies adopted by ICICI bank," *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 9, no. 4, pp. 3373-3382, 2020.
- [7] C. Arun and G. Agalya, "A Study on Impact of Employee Morale on Productivity of Employees," *Int. J. Creat. Res. Thoughts*, vol. 8, no. January, pp. 2320-2882, 2020, [Online]. Available: [www.ijcrt.org](http://www.ijcrt.org).
- [8] M. Tripathi, "The Impact of Retention Strategies on Employee Turnover in Private and Public Sector Banks: A Case Study of HDFC Bank and State Bank of India ( SBI )," pp. 478-491, 2023.
- [9] YAMINI.D, "A Study on Recruitment and Selection Process of Banking Industry," *a Study Recruit. Sel. Process Sai Glob. YarnTex Priv. Ltd.*, vol. 4, no. 10, pp. 996-1006, 2014.
- [10] G. A. P. Gyan, "GAP GYAN A RESEARCH STUDY ON EMPLOYEE SATISFACTION HDFC BANK OF ANAND CITY," no. 1, pp. 37-42, 2022.
- [11] A. Dikshit and T. K. Jain, "Employee Retention, Training and Development in Banking Sector: A Review Paper," *SSRN Electron. J.*, 2017, doi: 10.2139/ssrn.2970490.
- [12] S. Vispute, "Recruitment Strategy and Employee Retention in Indian Banking and Insurance Sector," *Int. J. Arts Sci.*, vol. 6, no. 2, pp. 1-14, 2013, [Online]. Available: <http://universitypublications.net/ijas/0602/pdf/U3N119.pdf>.
- [13] N. Bhatla, "To study the Employee Engagement practices and its effect on employee performance with special reference to ICICI and HDFC Bank in Lucknow," *Int. J. Sci. Eng. Res.*, vol. 2, no. 8, pp. 1-7, 2011.
- [14] M. Panchal, "A Study of Human Resource Management Practices and Its Impact on Job Satisfaction of Employees Working in Private Sector Bank - GHAZIABAD," vol. 7, no. 3, pp. 344-353, 2020.