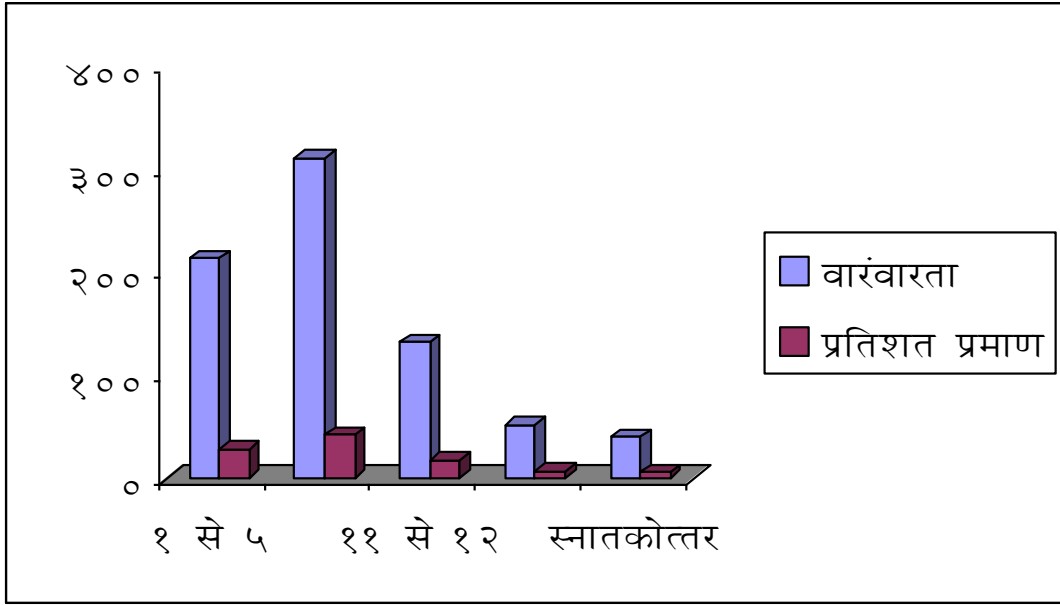


अध्याय — ६

नागपूर जिला मंच में विवाद निपटारा एवं ग्राहकों की जागरूकता का समिक्षात्मक विश्लेषण

संशोधन में प्राप्त किए गये एवं संकलित किए गए आकडो का साहीत्यीकीय विश्लेषण किया गया है। एवं उसके अनुसार सारणी व ग्राफ तैयार किए गए है। शिक्षित लोगो के ग्राहक निवारण मंच में के आधार पर दाखिल किए गये विवाद

शिक्षण	वारंवारता	प्रतिशत प्रमाण
१ से ५	२१४	२८.५
६ से १०	३१२	४१.६
११ से १२	१३२	१७.६
स्नातक	५२	६.९
स्नातकोत्तर	४०	५.४
कुल	७५०	१००.०



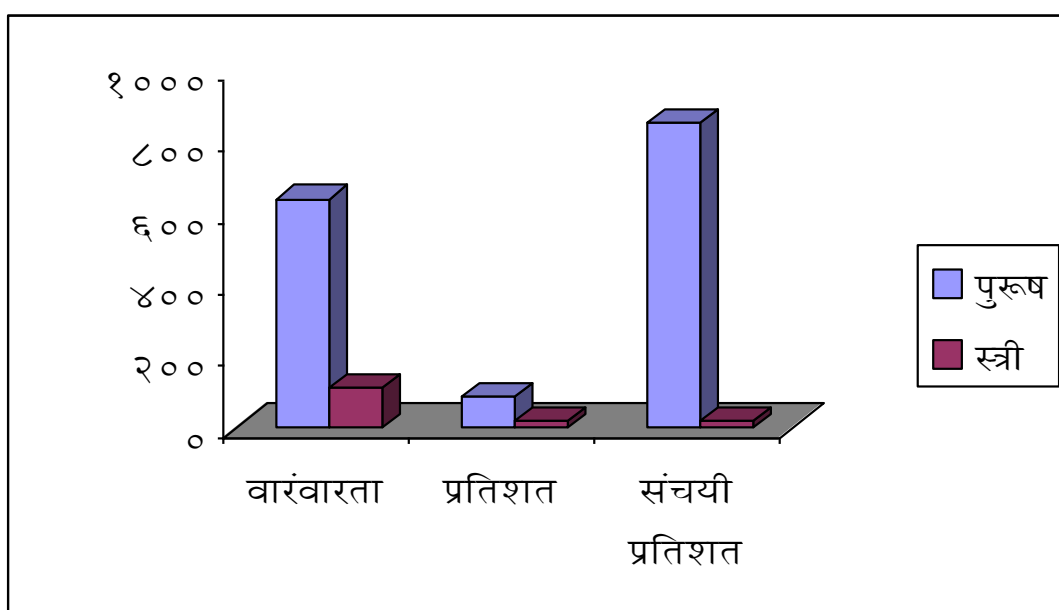
उपरोक्त तालिका में शिक्षित व्यक्ती जिन्होंने ग्राहक निवारण मंच में शिकायत दर्ज की का आकडे प्रस्तुत किए गए है। उपरोक्त आकडो से स्पष्ट होता है कि ४१.६% यह ६ से १० वर्ग के शिक्षित ग्राहक है, २८-५% की शैक्षणिक पात्रता १से ५ तक है । १७.६% ग्राहक ११ से १२ वी तक शिक्षित है उसी प्रकार स्नातक एव स्नातीर ग्राहक ६.९% व ५.४% है।

अर्थात ६ से १० वर्ग तक के शिक्षित ग्राहक की सार्थकता अन्य शिक्षित वर्ग की तुलना में अधिक है। ऐसा दिखता है।

सार्थकता के आधार पर कहा जा सकता है कि ६ से १० कक्षा के लोग ग्राहक निवारण मंच में शिकायतों के लिए अधिक जागरूक एवं सचेत है।

२. शिकायत दर्ज करने वालों का लिंग के अनुसार विवरण

लिंग	वारंवारता	प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
पुरुष	६४०	८५.३	८५.३
स्त्री	११०	१४.७	१४.७
	७५०	१००	१००

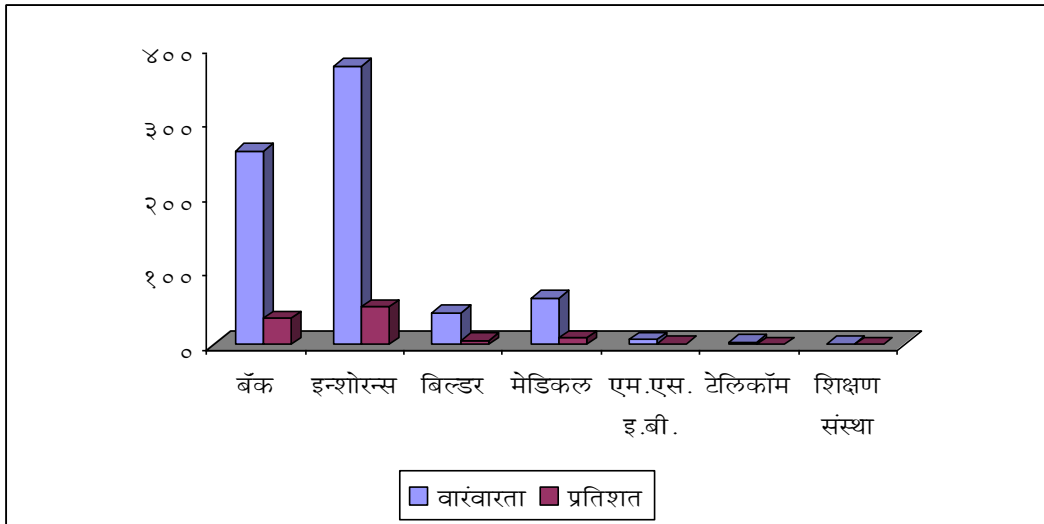


उपरोक्त अध्ययन के आधार पर पुरुषों का प्रतिशत ८५.३% एवं स्त्री का १४.७% है। शिकायत दर्ज करने के मामलों में स्त्री की तुलना में महत्वपूर्णता ($P < 0.05$) अधिक होने का दिखाई देता है।

अर्थात् ग्राहक निवारण मंच का लाभ स्त्रियों की तुलना में पुरुषों ने अधिक लिया है।

३. २००६ से २०१० तक शिकायत दर्ज किए गये व्यवसाय

व्यवसाय	वारंवारता	प्रतिशत
बैंक	260	34.7
इन्शोरन्स	375	50.0
बिल्डर	43	5.7
मेडिकल	62	8.3
एम.एस.इ.बी.	6	0.8
टेलिकॉम	3	0.4
शिक्षण संस्था	1	0.1
	750	100



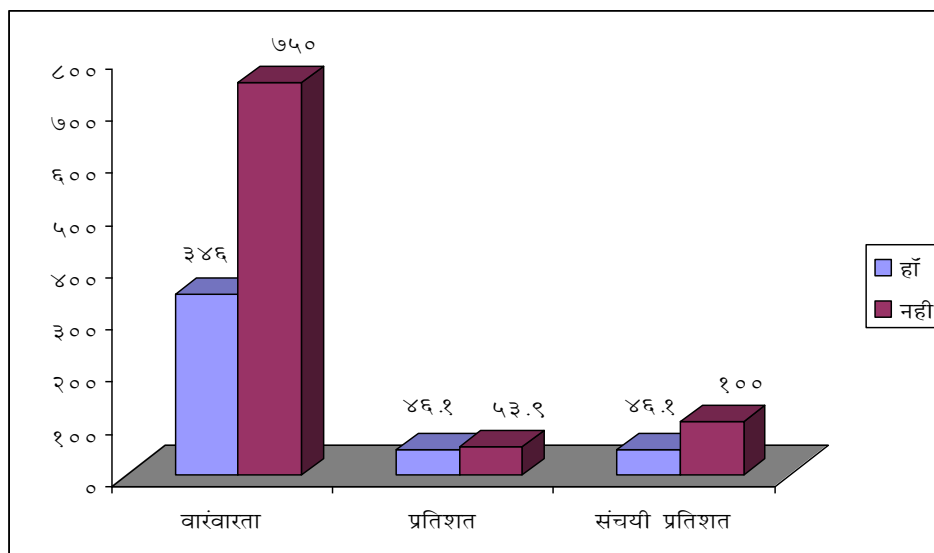
उपरोक्त अध्ययन में हुए मुख्य व्यवसाय की जानकारी जिनके उपर २००६ से २०१० की शिकायत दर्ज की गई है। उपरोक्त सारणी से स्पष्ट होता है

कि इंशोरन्स क के उपर ५०% शिकायत दर्ज हुई बँक के उपर ३४.७% शिकायते दर्ज की गई।

इंशोरेन्स क्षेत्र में दर्ज होने वाली शिकायतो का प्रमाण अन्य की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण दिखाता है। अर्थात ($P < 0.05$) अर्थात Anova Test X^2 के आधार पर अधिक सार्थकता स्पष्ट होती है।

४. ग्राहक निवारण मंच की कार्यप्रणाली एवं संरचना की संपुर्ण जानकारी उपलब्धता के सम्बन्ध में प्रतिक्रिया।

प्रतिक्रिया	वारंवारता	प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
हाँ	346	46.1	46.1
नहीं	750	53.9	100
	750	100	



उपरोक्त सारणी के अध्ययन के आधार पर कार्यप्रणाली की जानकारी नहीं होने का प्रतिशत ५३.९% है। एवं जानाकारी होने का प्रतिशत ४६.१% है।

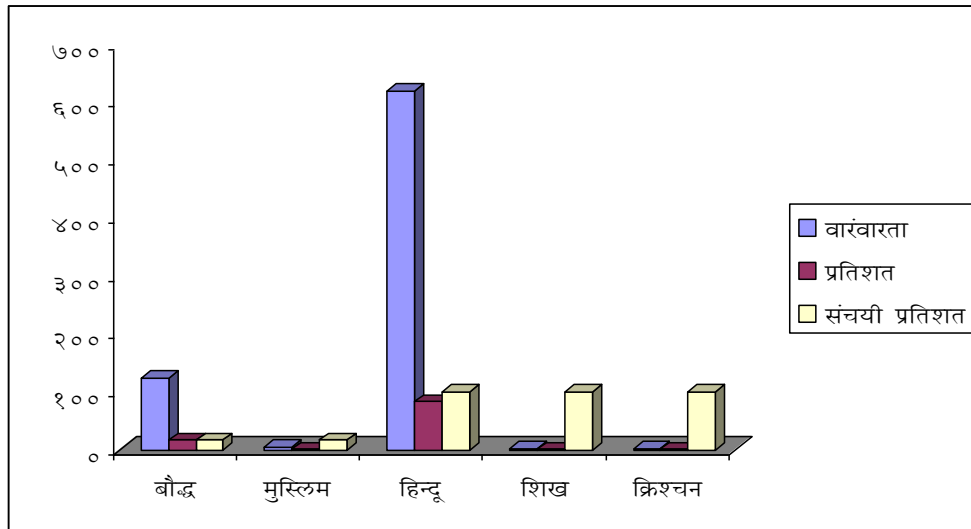
जानकारी नहीं होने का प्रतिक्षत अधिक होने पर भी जानकारी होने की सार्थकता अधिक महत्वपूर्ण सिद्ध हुई अर्थात परिणाम ($P > 0.05$)।

अर्थात जानकारी नहीं होने पर भी ग्राहक ने शिकायत दर्ज करायी।

५. अध्ययन में सहभागी ग्राहक का धर्म के अनुसार वर्गीकरण

धर्म	वारंवारता	प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
बौद्ध	१२३	१६.४	१६.४
मुस्लिम	४	०.४	१६.४
हिन्दू	६१९	८२.५	९९.५
शिख	२	०.३	९९.७
क्रिश्चन	२	०.३	१००
	७५०	१००	

१



उपरोक्त तालिका में अध्ययन में सहभागी हुए ग्राहक को धर्मानुसार वर्गिकृत कर प्रतिक्षत में दर्शाया गया है। उपरोक्त अध्ययन से स्पष्ट होता है। कि शिकायत दर्ज करने वालों में हिन्दुओं का बहुमत अधिक दिखाई

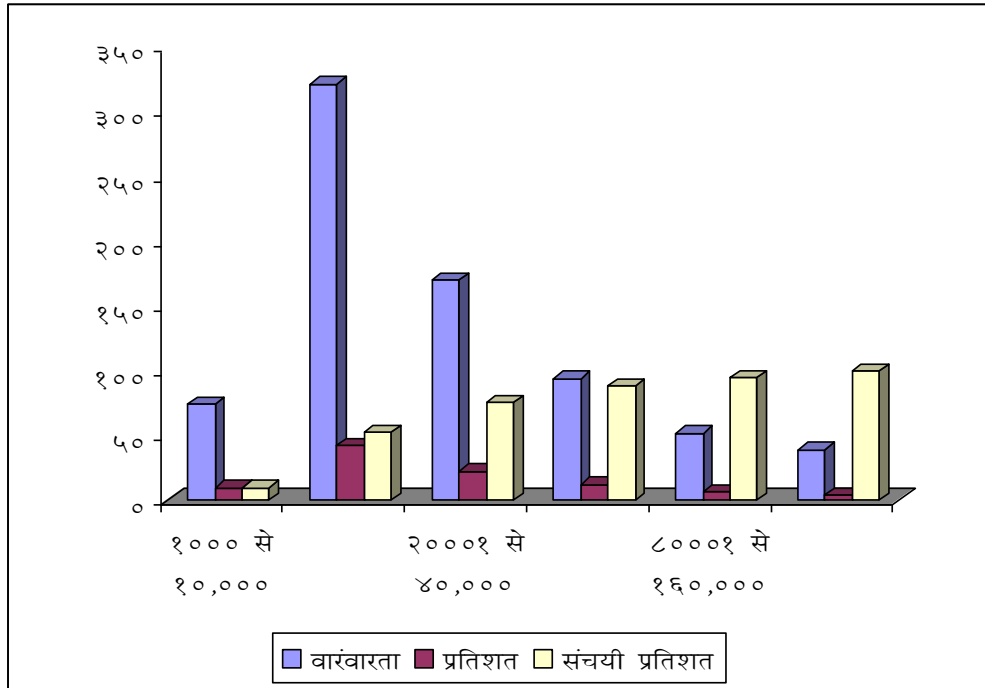
देता है। अर्थात् ८२.५% उसी प्रकार बौद्ध का १६.४% है। मुस्लीम ग्राहको का प्रतिशत ०.५% शिख और क्रिश्चन का ०.३% दिखाई देता है।

उपरोक्त जानकारी के आधार पर सहभागी हुए ग्राहक की धर्म के आधार पर तुलना की गई उसके अनुसार हिन्दु धर्म के ग्राहको का प्रमाण अधिक सार्थक दिखाई देता है।

($P < 0.05$) आदीत ग्राहक निवारण मंच में शिकायत दर्ज करने वालो में हिन्दुओ का प्रमाण अधिक है।

६. ग्राहको में कितनी रक्कम का दावा किया (२००६ से २०१० तक)

दवा	वारंवारता	प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
१००० से १०,०००	७४	९.९	९.९
१०,००० से २०,०००	३२१	४२.८	५२.७
२०००१ से ४०,०००	१७०	२२.७	७५.३
४०००१ से ८०,०००	९४	१२.५	८७.९
८०००१ से १६०,०००	५२	६.९	९४.८
१६०००० से अधिक	३९	४.२	१००
	७५०	१००	

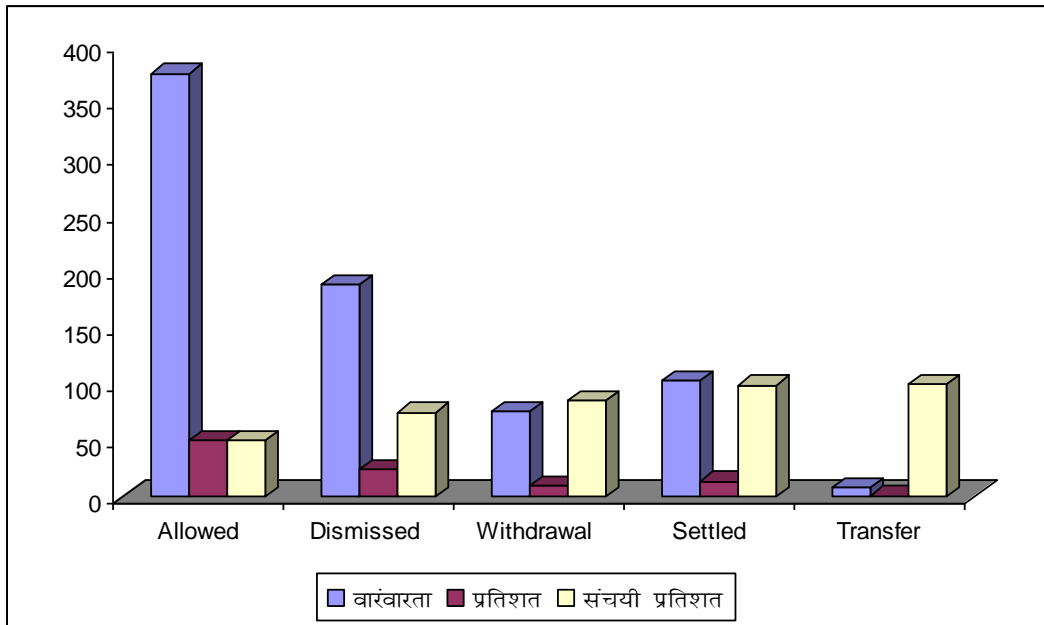


उपरोक्त तालिका में सहभागी हुए ग्राहको का व्यवसायों के उपर किए गए दावा का प्रतिक्षत प्रमाण दर्शाया गया है। उपरोक्त तालिका में बहुतांश दावे १०००१ से २०,००० के है। जिनका प्रतिक्षत ४२.८% है। उसी प्रकार २०००१ से ४०००० तक के दावे करने वालो का प्रतिक्षत २२.७% है।

उपरोक्त विवरण का अध्ययन के आधार पर तुलना की गई है। उसमे १०००१ से २०००० के दावे अन्य राशी की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण साबित हुए अर्थात इनकी सार्थकता अधिक महत्वपूर्ण है। ($P < 0.05$)

७. किए गए शिकायतो का परिणाम

परिणाम	वारंवारता	प्रतिशत	संचयी प्रतिशत
Allowed	375	50.0	50.0
Dismissed	188	24.1	75.1
Withdrawal	76	10.1	85.2
Settled	103	13.7	98.9
Transfer	08	1.1	100
Total	750	100	

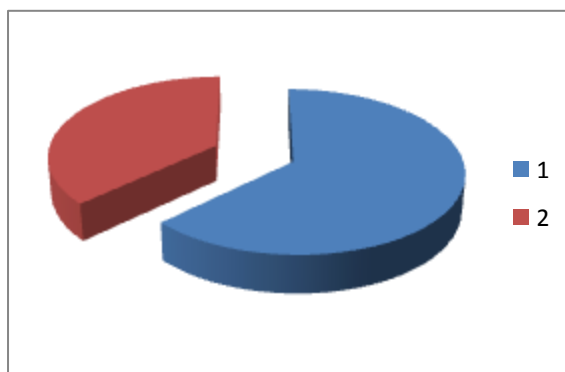


उपरोक्त तालिका में सहभागी हुए ग्राहक के द्वारा किए गए शिकायत के परिणामों का उल्लेख किया गया है। तालिका के आधार पर ५०%

शिकायतों का किया गया है २४.१% शिकायतों को किया गया है। के आधार पर परिणाम का महत्व एवं सार्थकता अधिक है अन्य की तुलना में।

स्पष्ट होता है कि जो भी शिकायते दर्ज की जाती है उनको किया जाता है।

	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
Yes	252	63	252	73.53910524	52
No	148	37	148		
Total	400	100	200		



Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	2	3	1.5	0.5
Column 2	2	46	23	800
Column 3	2	69	34.5	1300.5
Column 4	2	101	50.5	3120.5
Column 5	2	184	92	2178

ANOVA						
Source of Variator	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	9230.6	4	2307.65	1.559328333	0.315309	5.192168
Within Groups	7399.5	5	1479.9			
Total	16630.1	9				

Class	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
1-5	177	44.25	177	77.9016	31.80321
6-10	70	17.5	70		
11-12	6	1.5	6		
UG	3	0.75	3		
PG	0	0	0		
Illiterate	144	36	144		
Total	400	100	66.66666667		

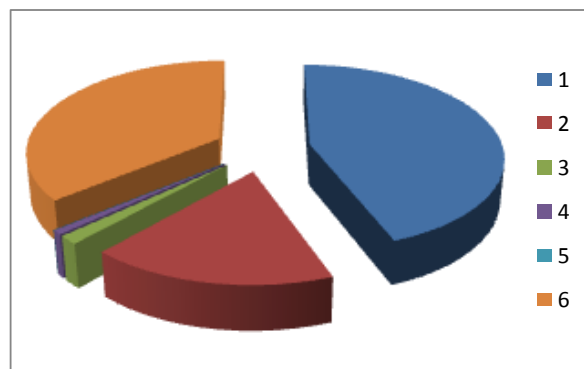


Fig:1

Anova: Single Factor

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	6	21	3.5	3.5
Column 2	6	59	9.833333333	133.367
Column 3	6	43	7.166666667	49.3667
Column 4	6	81	13.5	217.9
Column 5	6	168	28	1165.6
Column 6	6	14	2.333333333	16.6667

ANOVA

Source of Variator	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	2653.222222	5	530.6444444	2.00698	0.106264	2.533555
Within Groups	7932	30	264.4			
Total	10585.22222	35				

Primary Occupation

	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
Agriculture	394	98.5	394	274.3574311	194
Labour	6	1.5	6		
Total	400	100	200		

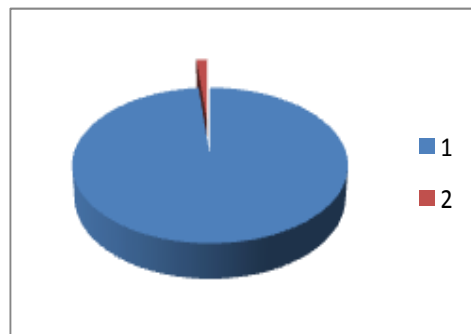


Fig:3

Anova: Single Factor

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	2	3	1.5	0.5
Column 2	2	60	30	1458
Column 3	2	81	40.5	2812.5
Column 4	2	81	40.5	3280.5
Column 5	2	172	86	14792
Column 6	2	8	4	32

ANOVA

Source of Variator	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	9520.75	5	1904.15	0.510598646	0.76115	4.387374
Within Groups	22375.5	6	3729.25			
Total	31896.25	11				

Land owner

	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
Yes	391	97.75	391	270.1147904	191
No	9	2.25	9		
Total	400	100	200		

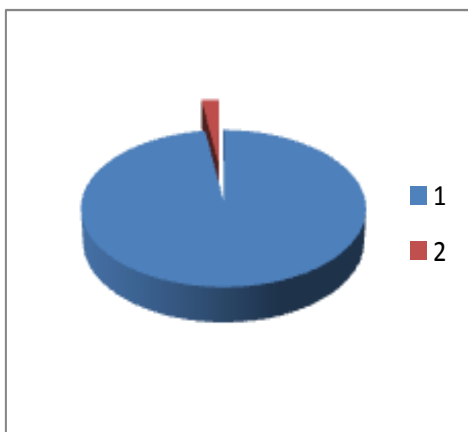


Fig:5

Anova: Single Factor

SUMMARY

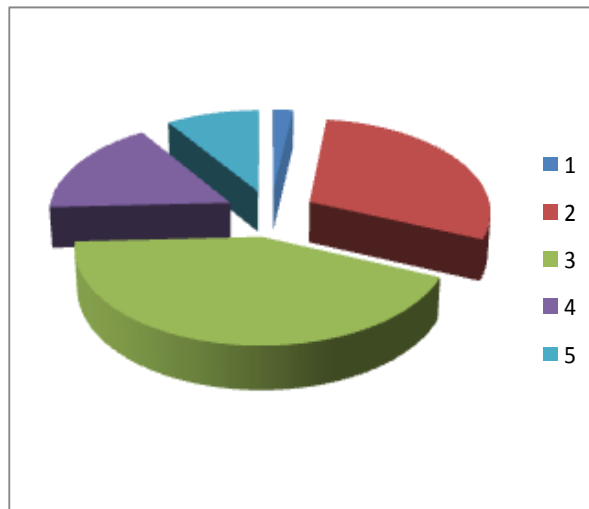
Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	2	3	1.5	0.5
Column 2	2	64	32	1568
Column 3	2	93	46.5	3444.5
Column 4	2	81	40.5	3280.5
Column 5	2	162	81	13122

ANOVA

Source of Variator	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	6538.6	4	1634.65	0.381651141	0.814087	5.192168
Within Groups	21415.5	5	4283.1			
Total	27954.1	9				

Area of agricultural land

Acre	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
0-1	8	2	8	65.10376333	29.11529
1-2	118	29.5	118		
3-4	171	42.75	171		
5-6	66	16.5	66		
More than 7	37	9.25	37		
Total	400	100	80		



Anova: Single Factor

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	5	15	3	2.5
Column 2	5	88	17.6	115.3
Column 3	5	59	11.8	97.7
Column 4	5	88	17.6	293.3
Column 5	5	165	33	1118

ANOVA

Source of Variator	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	2394.8	4	598.7	1.840115564	0.160736	2.866081
Within Groups	6507.2	20	325.36			
Total	8902	24				

Types of Land

Type	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
Low	174	43.5	174	109.139055	54.56953
Medium	213	53.25	213		
High	8	2	8		
Other	5	1.25	5		
Total	400	100	100		

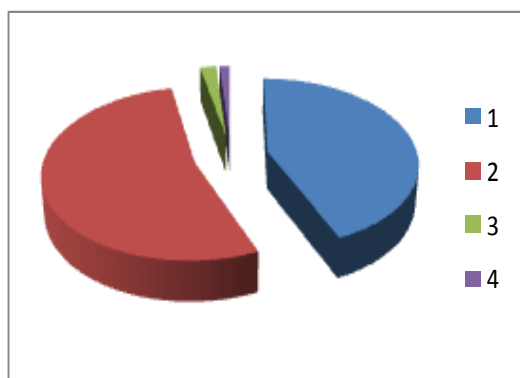


Fig:8

Anova: Single Factor

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	4	10	2.5	1.666666667
Column 2	4	113	28.25	954.25
Column 3	4	94	23.5	589.6666667
Column 4	4	130	32.5	2225
Column 5	4	61	15.25	930.25

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	2258.3	4	564.575	0.60050523	0.668038	3.055568
Within Groups	14102.5	15	940.166667			
Total	16360.8	19				

Annual income

Income	Frequency	Percent	Mean	SD	SE
1000-10,000	10	2.5	10	54.88299242	20.74382
10001-20,000	28	7	28		
20001-30,000	72	18	72		
30001-40,000	159	39.75	159		
40001-80,000	94	23.5	94		
80001-160,000	24	6	24		
More than 160,000	13	3.25	13		
Total	400	100	57.14285714		

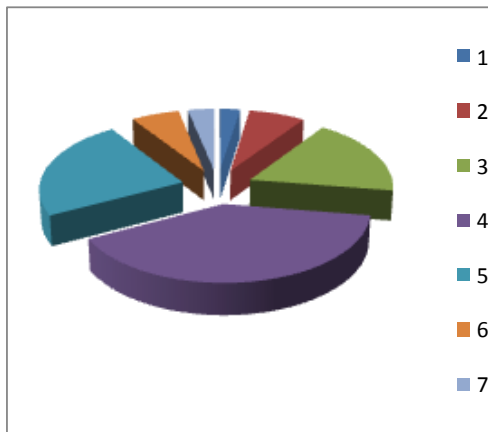


Fig:9

Anova: Single Factor

SUMMARY

Groups	Count	Sum	Average	Variance
Column 1	7	28	4	4.666666667
Column 2	7	80	11.42857143	107.6190476
Column 3	7	67	9.571428571	101.952381
Column 4	7	93	13.28571429	137.2380952
Column 5	7	162	23.14285714	820.4761905

ANOVA

Source of Variation	SS	df	MS	F	P-value	F crit
Between Groups	1369.428571	4	342.3571429	1.460627362	0.238804	2.689628
Within Groups	7031.714286	30	234.3904762			
Total	8401.142857	34				