Vol 6 Issue 10 July 2017

ISSN No : 2249-894X

Monthly Multidisciplinary Research Journal

Review Of Research Journal

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Welcome to Review Of Research

RNI MAHMUL/2011/38595 **ISSN No.2249-894X**

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Dr. T. Manichander

Advisory Board

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Fabricio Moraes de AlmeidaFederal
University of Rondonia, Brazil

Anna Maria Constantinovici
AL. I. Cuza University, Romania

Romona Mihaila
Spiru Haret University, Romania

Delia Serbescu
Spiru Haret University, Bucharest, Romania

Xiaohua Yang
University of San Francisco, San Francisco

Karina Xavier
Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA

May Hongmei Gao
Kennesaw State University, USA

Marc Fetscherin
Rollins College, USA

Liu Chen
Beijing Foreign Studies University, China

Mabel Miao
Center for China and Globalization, China

Ruth Wolf
University Walla, Israel

Jie Hao
University of Sydney, Australia

Pei-Shan Kao Andrea
University of Essex, United Kingdom

Loredana Bosca
Spiru Haret University, Romania

Ilie Pintea
Spiru Haret University, Romania

Mahdi Moharrampour
Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran

Titus Pop
PhD, Partium Christian University, Oradea,
Romania

J. K. VIJAYAKUMAR
King Abdullah University of Science & Technology,Saudi Arabia.

George - Calin SERITAN
Postdoctoral Researcher
Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences
Al. I. Cuza University, Iasi

REZA KAFIPOUR
Shiraz University of Medical Sciences
Shiraz, Iran

Rajendra Shendge
Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur

Awadhesh Kumar Shirotriya

Nimita Khanna
Director, Isara Institute of Management, New Delhi

Salve R. N.
Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur

P. Malyadri
Government Degree College, Tandur, A.P.

S. D. Sindkhedkar
PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]

Anurag Misra
DBS College, Kanpur

C. D. Balaji
Panimalar Engineering College, Chennai

Bhavana vivek patole
PhD, Elphinstone college mumbai-32

Awadhesh Kumar Shirotriya
Secretary, Play India Play (Trust),Meerut (U.P.)

Govind P. Shinde
Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai

Sonal Singh
Vikram University, Ujjain

Jayashree Patil-Dake
MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC),Kachiguda, Hyderabad

Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary
Director,Hyderabad AP India.

AR. SARAVANAKUMARALAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI,TN

V.MAHALAKSHMI
Dean, Panimalar Engineering College

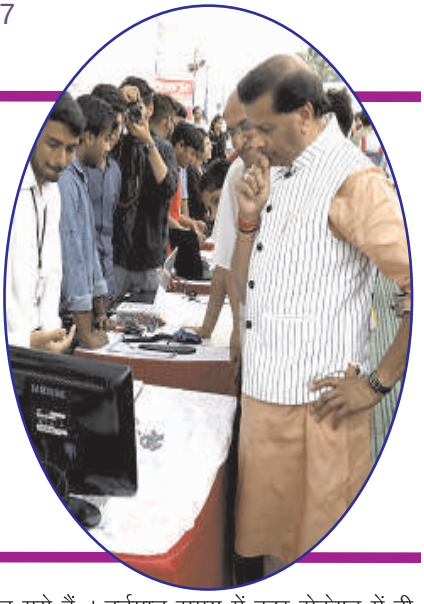
S.KANNAN
Ph.D , Annamalai University

Kanwar Dinesh Singh
Dept.English, Government Postgraduate College , solan

More.....

Review Of Research

ISSN: 2249-894X
Impact Factor : 3.8014(UIF)
Volume - 6 | Issue - 10 | July - 2017



"दमोह नगर के उपभोक्ताओं के उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान में शिक्षा के प्रभाव का अध्ययन"

कु. राबिया बेगम
शोध छात्रा, गृह विज्ञान, रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय जबलपुर (म.प्र.)

शोध सार

वर्तमान समय में विज्ञान एवं तकनीकी के विकास फलस्वरूप सम्पूर्ण विश्व एक दूसरे से जुड़ गये हैं । वर्तमान समय में कुछ सेकेण्ड में ही दुनिया के किसी भी भाग से न केवल बातचीत की जा सकती है वरन् वहां होने वाली गतिविधियों की जानकारी भी प्राप्त की जा सकती है दूरसंचार के इस प्रगति के फलस्वरूप सम्पूर्ण विश्व में कहां क्या घट रहा है इसकी जानकारी तुरन्त प्राप्त हो जाती है हमारा देश एक विकासशील देश है और विकसित देश होने के लिए पूरी तरह से प्रयासरत है । इस दिशा में अनेकों अनेक नये नये उद्योगों की स्थापना हो रही है । जो देशवासियों की विभिन्न प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति में लगे हुए हैं वैश्वीकरण के फलस्वरूप आम व्यक्ति की भी आवश्यकताऐं एवं आकांक्षाऐं बढ़ गई हैं । बहुत से नागरिक अब उन उत्पादों के प्रति भी अपनी इच्छाऐं व्यक्त करने लग गये हैं जो विदेशी नागरिक उपयोग में लाते हैं विज्ञापनों की इसमें अहम भूमिका है विज्ञापनों के द्वारा नित नयी–नयी वस्तुओं का प्रसार होता है नागरिकों की मांग के कारण विभिन्न तरह के उत्पादों के निर्माण के फलस्वरूप नये–नये उद्योग इन उत्पादों के निर्माण की दिशा में कार्य कर रहे हैं भारतवर्ष की जनसंख्या सवा करोड़ के ऊपर है इसलिए विभिन्न उत्पादों की बड़ी संख्या में आवश्यकता होती है । इस अधिक संख्या में निर्माण के कारण लोगों की आवश्यकताओं की शीघ्र पूर्ण करने के कारण उद्योग निरन्तर उत्पादन में लगे हुए हैं ऐसे समय में यह सम्भावना रहती है कि कार्य और अधिक पूर्ति करने के लिए कभी कभी किन्हीं उत्पादों की गुणवत्ता में कमी रह जाती है । उत्पाद के केवल ब्राह्म स्वरूप देखने से इस बात का पता नहीं चलता कि उसमें कोई कमी नहीं है । बहुत से उत्पादों की गारन्टी–वारन्टी होती है जिसकी अवधि में उन उत्पादों को बिना किसी व्यय के सुधारा एवं बदला जा सकता है परन्तु कभी कभी विक्रयकर्ता ग्राहक की शिकायतों को नजरअंदाज कर देते हैं ऐसे में इस बात की आवश्यकता अनुभव की जाने लगती है कि कोई ऐसी भी संस्था होनी चाहिए जो ग्राहकों की शिकायतों पर निराकरण कर उन्हें उचित न्याय दिलायें उपभोक्ता फोरम इसी दिशा में सराहनीय कदम है ।

प्रस्तावना

उपभोक्ताओं का उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान में शिक्षा के प्रभाव का अध्ययन की आवश्यकता का अनुभव, तब से अनुभव की जाती रही है जब से वस्तुओं का क्रय विक्रय किया जाने लगा है किन्तु प्रारंभ में व्यावसायिक क्रियाओं में नैतिक आचरण के पालन के कारण उपभोक्ताओं के हित संरक्षित थे किन्तु धीरे–धीरे व्यवसाय में बढ़ता धन लोलुपता, लाभों की होड़ स्वार्थ प्रवृत्ति, धन संग्रह की लालसा व स्वहित की चिन्ता ने व्यवसायी को अनेक अनैतिक हथकन्डों से लाभ कमाने उपभोक्ताओं का शोषण करने तथा उपभोक्ताओं के अधिकारों का हनन करने के लिए विवश कर दिया है आज का व्यवसायी ग्राहक को अपनी स्वार्थ सिद्धि का साधन समझता है वह उपभोक्ताओं के मूल अधिकारों की चिंता किये बिना उसके शोषण में संलग्न रहता है । अध्ययन के माध्यम से उपभोक्ताओं के शोषण के विरूद्ध सुरक्षा, उपभोक्ता के अधिकारों के प्रति जागरूकता, उपभोक्ता प्रभुसत्ता की स्थापना, उपभोक्ता शिकायतों का निराकरण, धन का सही उपयोग, जीवन स्तर की अपेक्षाओं की पूर्ति आदि में शिक्षा की भूमिका का पता लगाया जा सकेगा जिससे समाज को शिक्षित करके उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करने में आसानी हो सकती है । इसके अतिरिक्त उपभोक्ताओं के अज्ञान, अशिक्षा, गरीबी, भाग्यवादिता वस्तुओं के अभाव, उपभोक्ता संगठनों की कमी, उपभोक्ताओं की प्रयासहीनता, लापरवाही, अचेतन व अन्याय को सहने की प्रवृत्ति आदि कारणों के फलस्वरूप भी उपभोक्ताओं का शोषण हो रहा है ।

इस तरह प्रस्तावित अध्ययन उपभोक्ताओं के ज्ञान में वृद्धि करेगा ।

श्रीमति आर0 कुलकर्णी (2002) के अनुसार उपभोक्ता देश के विकास में अति महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है परन्तु वर्तमान समय में उपभोक्ता, निर्माता एवं विक्रेता की जालसाजी, कम नापतौल, भ्रामक विज्ञापन, काला बाजारी, लूट घसौट का शिकार हो रहा है । इसका कारण मुख्य रूप से भारत के अधिकांश जागरूकता अशिक्षित एवं अज्ञानता है जिसके कारण उपभोक्ता अपने अधिकारों एवं कर्तव्यों की प्रति अनभिज्ञ है । इस अध्ययन ने उपभोक्ता के ज्ञान को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है ।

शशि खुराना और परवीन खुराना (2012) ने इस बात की आवश्यकता अनुभव की है कि स्कूल और महाविद्यालयों एवं विश्वविद्यालयों को चिन्हित कर उनमें उपभोक्ता जागरूकता से संबंधित पाठ्यक्रम चलाया जाना चाहिए । इसके लिए विभिन्न माध्यमों से प्रचार कर उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ाया जा सकता है ।

वी0 गीता और सेनवागा सुरियान (2005) ने बताया कि शिक्षा और भारतीय विपणन का प्रचलन बढ़ रहा है । अन्तर्राष्ट्रीय कम्पनियां भारत में चल रही हैं । भारतीय बाजार में कुछ नया लाने की महत्वता को अनुभाव कर रहा है । भारतीय विपणन में शिक्षा के प्रभाव के अध्ययन से ज्ञात हुआ कि

इसमें शिक्षा की महत्वपूर्ण भूमिका होती है । अतः शिक्षा संस्थानों के माध्यम से उपभोक्ताओं में जागरूकता लाने का प्रयास करना चाहिए ।

उद्देश्य :–

(1)दमोह नगर के उपभोक्ताओं के उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान में शिक्षा के प्रभाव का अध्ययन ।

परिकल्पना :–

(1) दमोह नगर के उपभोक्ताओं के उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान में शिक्षा का कोई सार्थक प्रभाव नहीं पड़ता है ।

न्यादर्श :–

प्रस्तुत शोध लेख में उपभोक्ताओं को मध्य प्रदेश के दमोह नगर के भिन्न–भिन्न क्षेत्रों से लिया गया है इनको चयनित करने के लिए उद्देश्यपूर्ण सुविधानुसार निर्देशन विधि का प्रयोग किया गया है । शैक्षिक स्तर के अनुरूप इन्हें हायर सेकेण्डरी, स्नातक एवं स्नातकोत्तर तीन वर्गो में वर्गीकृत किया गया है । न्यादर्श में 150 व्यक्तियों को चुना गया है ।

उपकरण – उपभोक्ता ज्ञान प्रश्नावली – शोधकर्ता द्वारा निर्मित

शोध प्रविधि :–

शोधकर्ता ने म0प्र0 के दमोह नगर के 150 उपभोक्ताओं को लिया है । प्रश्नावली के माध्यम से तथ्यों का एकत्रीकरण किया गया है । तथ्यों का विश्लेषण प्रतिशत, काई वर्ग एवं पी0 मान के माध्यम से किया गया है । काई वर्ग स्कोर के माध्यम से परिणामों को सरल स्पष्ट एवं ज्ञानवर्धक बनाया गया है ।

शोध सीमाएं :–

यह शोधपत्र दमोह नगर के 150 उपभोक्ताओं के न्यादर्श पर आधारित है । जिसमें शैक्षिक स्तर हायर सेकेण्डरी, स्नातक एवं स्नातकोत्तर को लिया गया है ।

सारणी क्रमांक–1

उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान में शिक्षा की भूमिका संबंधी तुलनात्मक परिणाम

i'u Ø-	dFku	vkofr			ifr'kr			dkbZ oxZ Ldkj	ih- eku
		+2	G	PG	+2	G	PG		
1	vkidh nf'V e lpkj dk dku lk lk/ku mi;Dr g \								
	fiUV ehfM;k ¼v[kckj] ext hu] iEiyV bR;kfn A½	25	30	40	26	32	42	3-92	<0-05
	byDVkfud ehfM;k & ¼jfM;k] Ch- 0gh- Qku bR;kfn A½	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
2	vkidk lkexh Ø; dju d ckn dku&dku l ii= yuk vko";d g A								
	mRikn dh jlhn & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
	xkjVh dkM & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
	okjVh dkM & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
3	vkt miHkkDrk tkx:drk dh vko";drk fdl dkj.k l g \								
	miHkkDrk vf"kf{kr g & gk@ugh	50	30	30	43	27	27	6-50	>0-05
	miHkkDrk lpr ugh g & gk@ugh	25	25	20	36	36	29	2-02	<0-05
	miHkkDrk tkx:d ugh g & gk@ugh	35	35	50	29	29	42	3-38	<0-05
	miHkkDrk lxBuk dh deh g & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
4	miHkkDrk fooknk dk fuiVku d fy, fdl vk;kx dh LFkkiuk dh xb g A								
	ftyk e ftyk Qkje & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
	jkT; e jkT; vk;kx & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05
	jk'Vh; miHkkDrk ifrrk'k.k vk;kx & gk@ugh	50	50	50	33-3	33-3	33-3	0	<0-05

उपरोक्त सारणी में उपभोक्ता का उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान प्रदान करने में शिक्षा का प्रभाव संबंधी परिणामों से स्पष्ट होता है कि संचार के उपयुक्त साधन, प्रिंट मीडिया एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का शिक्षा के प्रभाव संबंधी परिणामों में विभिन्न शिक्षा समूहों (हायर सेकेण्डरी, स्नातक एवं स्नातकोततर) के मध्य काई वर्ग का मान क्रमशः 3.92 एवं 0 आया है (प्रश्न क्र0 1) इसी प्रकार सामग्री क्रय करने के बाद लिए जाने वाले प्रपत्र संबंधी परिणाम में उत्पाद की रसीद, गारंटी कार्ड, वारंटी कार्ड के लिए विभिन्न शिक्षा समूहों के मध्य काई वर्ग का मान 0 आया है (प्रश्न क्र0 2) इसी प्रकार उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता के कारणों में उपभोक्ता सचेत नहीं है उपभोक्ता जागरूक नहीं है उपभोक्ता संगठनों की कमी है में विभिन्न शिक्षा समूहों के मध्य काई वर्ग का मान क्रमशः 2.02, 3.38 एवं 0 आया है (प्रश्न क्र0 3) इसी प्रकार उपभोक्ता विवादों को निपटाने के लिए स्थापित आयोग में जिले में जिला फोरम, राज्य में राज्य आयोग एवं राष्ट्रीय आयोग में विभिन्न शिक्षा समूहों के मध्य काई वर्ग का मान 0 आया है जो 0.05 के स्तर पर सार्थकता हेतु न्यूनतम सारणीमान की अपेक्षा कम है (प्रश्न क्र0 4) ।

उपभोक्ता जागरूकता की आवश्यकता के कारणों में उपभोक्ता अशिक्षित है में विभिन्न शिक्षा समूहों (हायर सेकेण्डरी, स्नातक एवं स्नातकोत्तर) के मध्य काई वर्ग का मान 6.5 आया है जो 0.05 स्तर पर सार्थकता हेतु सारणीमान की अपेक्षा अधिक है (प्रश्न क्र0 3) ।

अतः उपरोक्त परिणामों के आधार पर निष्कर्षस्वरूप कहा जा सकता है कि उपभोक्ता का उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान को बढ़ाने में शिक्षा का सार्थक प्रभाव पड़ता है ।

निष्कर्ष

उपभोक्ताओ का उपभोक्ता फोरम के प्रति ज्ञान पर शिक्षा का सार्थक प्रभाव पड़ता है ।

सुझाव :–

(1)उपभोक्ताओं को कोई भी वस्तु खरीदने से पहले वस्तु का नाम, व्यापारिक नाम अथवा विवरण अवश्य देखें ।
(2)शुद्ध वजन, संख्या अथवा माप पर अवश्य ध्यान दें ।
(3)निर्माण एवं पैकिंग की तारीख एवं ऐक्सपायरी डेट (अवसान तिथि) को अवश्य देखें ।

सन्दर्भ ग्रन्थ सूची

(1)श्रीमति कुलकर्णी आर0 (2002) "उपभोक्ता जागरूकता का अध्ययन–उपभोक्ता समस्यों के परिदृश्य में", Internet metter.
(2)शशि खुराना और परवीन खुराना (2012) "उपभोक्तावाद में शैक्षिक संस्थाओं की भूमिका" Journal of Redix international Educational and Research consortium Vol. I(5), www.rjecr.org.
(3)गीता वी0 और सेनवागा सुरियान (2015) "उपभोक्ता और भारतीय शिक्षा" रीडर्स सेल्फ, जे.वी. पब्लिसिंग हाऊस, जोधपुर, www.readersshelf.com.

d- jkfc;k cxe
'kk/k Nk=k] xg foKku] jkuh nxkorh fo'ofo|ky; tcyij ¼e-i-½

Publish Research Article
International Level Multidisciplinary Research Journal
For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper,Summary of Research Project,Theses,Books and Books Review for publication,you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed,India

- Directory Of Research Journal Indexing
- International Scientific Journal Consortium Scientific
- OPEN J-GATE

Associated and Indexed,USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Databse
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-
413005,Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com