

# भारतीय रेल यात्रियों की संतुष्टि पर अध्ययन

Mr. Arpit Kumar Dixit<sup>1</sup>, Dr. Ramakant Singhal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Research Scholar, Jiwaji University, Gwalior

<sup>2</sup>Assistant Professor, J.C. Mills Girls College, Birla Nagar, Gwalior

## सार:

भारतीय रेलवे जैसी सार्वजनिक परिवहन सेवा प्रणालियों के मामले में, जो एक नेटवर्क के रूप में विशाल और जटिल दोनों हैं, ग्राहकों की संतुष्टि सेवा की गुणवत्ता का एक प्रमुख संकेतक है। भारतीय रेलवे की ओर से कुशल और सफल सेवा वितरण सुनिश्चित करने के लिए यात्री मूल्यांकन महत्वपूर्ण है, जो दुनिया के प्रमुख रेलवे में से एक है जो हर दिन लाखों यात्रियों को सेवा प्रदान करता है। भारतीय रेलवे में यात्रियों की खुशी का आकलन करना और यात्रा के अनुभव को प्रभावित करने वाली विशेषताओं को समझने का प्रयास करना वर्तमान अनुसंधान परियोजना का लक्ष्य है। यह अध्ययन विषय का वर्णनात्मक और विश्लेषणात्मक विवरण प्रदान करने के लिए प्राथमिक और माध्यमिक स्रोतों का उपयोग करता है। प्राथमिक डेटा प्राप्त करने के लिए, हमने प्रश्नावली वितरित की; द्वितीयक डेटा के लिए, हमने कई विद्वानों की पत्रिकाओं, आधिकारिक पत्रों और भारतीय रेलवे प्रकाशनों के माध्यम से कंधी की। समयबद्धता, स्वच्छता, ऑन-बोर्ड सुविधाएं, सुरक्षा, कर्मियों का रवैया और टिकट आरक्षण भारतीय रेलवे के कई सेवा तत्वों में से थे, जिनकी जांच की गई थी।

**कीवर्ड:** भारतीय रेलवे, यात्री संतुष्टि, सेवा की गुणवत्ता, सार्वजनिक परिवहन, टिकट बुकिंग प्रणाली, समय की पाबंदी, स्वच्छता।

## 1. परिचय

दुनिया के सबसे बड़े और सबसे प्रभावशाली रेलवे नेटवर्क में से एक, भारतीय रेलवे भारत की आर्थिक और सामाजिक प्रगति के लिए महत्वपूर्ण है (अशोकन, पी., 2020)। असंख्य व्यक्तियों के लिए, भारतीय रेलवे शहरी केंद्रों, ग्रामीण क्षेत्रों और देश के अधिक दूरदराज के क्षेत्रों के बीच परिवहन का सबसे महत्वपूर्ण साधन प्रदान करता है (चौधरी, ए., 2018)। भारत की सार्वजनिक परिवहन प्रणाली की रीढ़ हमेशा भारतीय रेलवे रही है और प्रणाली की विश्वसनीयता, कम लागत और भौगोलिक व्यापकता के कारण रहेगी (दंडोटिया, आर., 2020)। नीतियां स्थापित करने वाले लोग और ग्राहक समान रूप से सवारों की बढ़ती संख्या और सेवा की उनकी उच्च अपेक्षाओं के कारण ट्रेन द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में चिंतित हैं (एसाविकअम्मल, ई., 2022)।

### 1.1 भारतीय रेलवे और यात्री सेवाओं का अवलोकन

कई वर्षों से, भारतीय रेलवे देश के परिवहन नेटवर्क की सबसे मजबूत शाखा रही है, जो देश को गतिशील रखती है और एक विविध भूगोल से दूसरे में प्रवाहित होती है (हरेशकुमार राज्यगुरु, के., 2024)। देश के विविध भूगोल, विशाल नेटवर्क और अत्यधिक कम किराए के कारण, भारतीय रेलवे समाज के कई वर्गों की यात्रा आवश्यकताओं को पूरा कर रहा है। भारतीय रेलवे के पास लंबी दूरी और उपनगरीय ट्रेन सेवाओं दोनों में यात्रा के कई प्रकार के विकल्प हैं (मगेश्वरी, जी.वी., 2020)। कंपनी ने कई आधुनिकीकरण और विद्युतीकरण परियोजनाएं, डिजिटल टिकटिंग सिस्टम, सेमी-हाई स्पीड ट्रेनों और कई अन्य

परियोजनाओं की शुरुआत की है (नंदम, एस.एस., 2025)। रेल यात्रियों की संख्या में तेजी से वृद्धि ने नेटवर्क और कंपनी की गति पर गंभीर बाधाएं डाल दी हैं।

## 1.2 सार्वजनिक परिवहन में यात्री संतुष्टि का महत्व

यात्रियों की संतुष्टि का मूल्यांकन सार्वजनिक परिवहन प्रणाली में सेवाओं की प्रभावशीलता को मापने के तरीकों में से एक है (ओझा, एम.के., 2021)। यह समय की पाबंदी, आराम, सुरक्षा, स्वच्छता, कर्मचारियों के व्यवहार आदि के संदर्भ में सेवा की कथित गुणवत्ता का संकेतक है (अरुणाचलम, जे., 2023)। संतुष्टि के परिणामस्वरूप वफादारी, सकारात्मक छवि और सेवा परिवहन दक्षता होती है। ग्राहक आधार के आकार और विविधता को देखते हुए यह भारतीय रेलवे के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि, यात्रा के उद्देश्य और यात्रा आवृत्ति के साथ, निर्धारक हैं जो ग्राहकों की अपेक्षाओं को महत्वपूर्ण रूप से आकार देते हैं (मनोरंजित, आर., 2024)।

## 2. साहित्य समीक्षा

**कृष्णकुमार, के.के., (2020)** भारतीय रेलों के अध्ययनों ने समय की पाबंदी, स्वच्छता, सुरक्षा, कामकों के आचरण आदि सहित सेवा गुणवत्ता मानदंडों के आधार पर उपभोक्ता संतुष्टि की जांच की है। शोधकर्ताओं ने पाया कि ग्राहकों, विशेष रूप से दोहराने वाले उपयोगकर्ताओं को शांत करने में सेवा की समयबद्धता और विश्वसनीयता सबसे महत्वपूर्ण पहलू हैं। रेलवे में, स्वच्छ भारत अभियान जैसी ग्राहक संतुष्टि अनुसंधान पहलों को नजरअंदाज कर दिया जाता है और परिचालन प्रतीक्षा समय और सेवा को अधिक बेचने से नकारात्मक धारणाएं पैदा होती हैं। ये प्रयास रेलवे सेवा और बुनियादी ढांचे के उन्नयन की आवश्यकता को प्रदर्शित करते हैं।

**राज्यगुरु, के.एच., (2024)** भारतीय रेलवे यात्रियों की खुशी का अध्ययन सेवा अपर्याप्तताओं की पहचान करने के लिए सर्वक्वॉल जैसे ग्राहक संतुष्टि मॉडल का उपयोग करके किया गया है। शोधकर्ताओं ने दिखाया है कि सीटें, साफ-सफाई और ऑन-बोर्ड सुविधाएं संतुष्टि को प्रभावित करती हैं। कर्मियों का शिष्टाचार, मुद्दा और शिकायत की प्रतिक्रिया, और देरी की जानकारी भी महत्वपूर्ण है। साहित्य से पता चलता है कि ग्राहक रेलवे सेवाओं का समग्र मूल्यांकन करते हैं। इसलिए, अकेले एक सेवा कारक में सुधार करने से संतुष्टि को बढ़ावा मिलने की संभावना नहीं है। सभी सेवा पहलुओं में लगातार सुधार होना चाहिए।

**चौधरी, ए., (2021)** परिवर्तनीय भारतीय रेलवे जोनों में परिवर्तनीय यात्री संतुष्टि है। सभी सर्वेक्षणों से, यात्री संतुष्टि 'प्रीमियम' और 'एक्सप्रेस' ट्रेनों और 'पैसेंजर' और 'उपनगरीय' ट्रेनों के बीच सबसे अधिक भिन्न है। 'प्रीमियम' और 'एक्सप्रेस' ट्रेनों सबसे अधिक संतुष्ट हैं, जबकि 'उपनगरीय' और 'पैसेंजर' सबसे कम हैं। सुरक्षा उपायों में महिला और बुजुर्ग नागरिक सुरक्षा शामिल है। अध्ययनों के अनुसार, आयु, धन और यात्रा आवृत्ति अपेक्षाओं और विसंगतियों के लिए सबसे महत्वपूर्ण जनसांख्यिकीय निर्धारक हैं। परीक्षणों से यह भी पता चला कि प्रत्येक यात्री श्रेणी के अनुरूप सेवा संवर्द्धन कैसे भिन्न है।

**सिंह, एस., (2022)** भारतीय रेलवे ने डिजिटल सेवाओं के यात्रियों के आनंद को बढ़ाने के तरीके को बदल दिया है। ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ावा देने के लिए ऑनलाइन टिकट खरीद, मोबाइल एप्लिकेशन और वास्तविक समय की ट्रेन सूचना अपडेट का प्रदर्शन किया गया है। सेवा टूटने, कुछ यात्रियों के बीच अपर्याप्त डिजिटल साक्षरता और अन्य कठिनाइयों के बावजूद, बढ़ी हुई सेवाओं ने उनके इच्छित उद्देश्यों को पार कर लिया है। सेवा प्रणालियों का समर्थन करने के लिए यात्रियों की डिजिटल साक्षरता की आवश्यकता है। अनुसंधान से पता चलता है कि रेलवे सेवाओं ने ग्राहकों की खुशी को बढ़ाया है, लेकिन उन्हें सुसंगत और लचीला होने की आवश्यकता है।

कुमार, ए., (2019) भारतीय रेलवे और अन्य विदेशी ट्रेन प्रणालियों में समयबद्धता, स्वच्छता और ग्राहक प्रतिक्रिया/संचार के मुद्दे हैं। भारतीय रेलवे वैश्विक परिचालन और सेवा प्रबंधन सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाकर ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ावा दे सकता है। अन्य अध्ययन समय-समय पर यात्री इनपुट एकत्र करने और प्रदर्शन प्रतिक्रिया के माध्यम से सेवाओं का प्रबंधन करने की सलाह देते हैं। कुल मिलाकर, भारतीय रेलवे में यात्रियों की संतुष्टि बढ़ रही है और उचित है, हालांकि बढ़ती अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए और अधिक प्रयास करने की आवश्यकता है।

### 3. अनुसंधान पद्धति

#### 3.1 अनुसंधान डिजाइन

वर्तमान अध्ययन भारतीय रेल यात्रियों की संतुष्टि का विश्लेषण करने के लिए एक विश्लेषणात्मक और वर्णनात्मक अनुसंधान दृष्टिकोण को जोड़ती है। वर्णनात्मक मॉडल रेलवे उपभोक्ताओं के लक्षणों, दृष्टिकोणों और समय, स्वच्छता, सुरक्षा और कर्मियों के आचरण सहित सेवा पहलुओं से संबंधित अनुभवों को व्यवस्थित रूप से परिभाषित करने का प्रयास करता है। यह पद्धति सेवाओं और यात्री संतुष्टि पर वस्तुनिष्ठ डेटा एकत्र करती है। विश्लेषणात्मक मॉडल सेवा गुणवत्ता उपायों और यात्री खुशी के बीच की कड़ी का भी मूल्यांकन करता है। यह अध्ययन यात्रियों की संतुष्टि की समझ में सुधार करने के लिए वर्णनात्मक और विश्लेषणात्मक मॉडल का उपयोग करता है और भारतीय रेलवे को संतुष्टि के कई गुणों, आयामों और डिग्री की पहचान करने और उनका आकलन करने में मदद करता है।

#### 3.2 डेटा की प्रकृति और स्रोत

अध्ययन में सटीक विश्लेषण के लिए प्राथमिक और द्वितीयक डेटा शामिल है। रेल यात्रियों से उनके विचारों और कई रेल सेवा मापदंडों के साथ संतुष्टि पर प्राथमिक डेटा प्राप्त करने के लिए एक प्रश्नावली का उपयोग किया गया था। प्रश्नावली में कई बंद समाप्त प्रश्नों ने यात्रियों के उत्तरों को पांच-बिंदु लिकर्ट पैमाने का उपयोग करके निर्धारित करने की अनुमति दी। द्वितीयक डेटा विश्वसनीय स्रोतों जैसे शोध प्रकाशनों, अकादमिक पत्रिकाओं, सरकारी दस्तावेजों, भारतीय रेलवे की वार्षिक रिपोर्ट, नीति दस्तावेजों और अन्य अध्ययनों से आया था। लेखक ने इन सामग्रियों का उपयोग यात्री खुशी को परिभाषित करने, अनुसंधान अंतराल को संबोधित करने और स्रोत डेटा का विश्लेषण करने के लिए किया।

#### 3.3 नमूनाकरण डिजाइन और डेटा संग्रह

भारतीय रेलवे का उपयोग यात्रियों के विभिन्न वर्गों का सम्मान करने के लिए किया गया था। सुविधा नमूने का उपयोग करते हुए, यात्रियों को उपलब्धता और उत्तर देने की इच्छा के आधार पर रेलवे स्टेशन पर या उनकी यात्रा के दौरान चुना गया था। महत्वपूर्ण सांख्यिकीय आकलन के लिए 150/200 उत्तरदाताओं के एक नमूना आकार पर विचार किया गया था। प्रतिभागियों में उम्र, लिंग, शिक्षा, आय, यात्रा आवृत्ति, दृष्टिकोण और अनुभव शामिल थे। प्रासंगिक होने पर व्यक्तिगत रूप से और ऑनलाइन सांख्यिकीय डेटा एकत्र करने के लिए एक उचित रूप से तैयार प्रश्नावली का उपयोग किया गया था। पूर्वाग्रह मुक्त, सटीक और वैध उत्तरों के लिए, नमूना यात्रियों की आवश्यकता थी।

#### 3.4 विश्लेषण के लिए चर और सांख्यिकीय उपकरण

यात्री संतुष्टि का आकलन करने के लिए, अध्ययन स्वतंत्र और आश्रित कारकों का उपयोग करता है। टिकट बुकिंग, समयबद्धता, स्वच्छता, सुरक्षा, चालक दल का आचरण, जहाज पर सुविधाएं और भोजन सहित सेवा विशेषताएं स्वतंत्र चर हैं। अध्ययन पर निर्भर चर भारतीय रेल यात्री संतुष्टि है। डेटा की जांच के लिए विभिन्न सांख्यिकीय दृष्टिकोणों का उपयोग किया

गया था। सर्वेक्षण जनसांख्यिकी और यात्री प्रतिक्रिया पैटर्न को प्रतिशत विश्लेषण का उपयोग करके वर्णित किया गया था। मीन स्कोर और लिक्वेट स्केल ने यात्री खुशी और असंतोष को प्रभावित करने वाले सेवा तत्वों का मूल्यांकन किया। इन विधियों ने लेखक को डेटा की जांच करने और अध्ययन के मुद्दों और भारतीय रेलवे सेवा की गुणवत्ता के बारे में निष्पक्ष निष्कर्ष निकालने की अनुमति दी।

#### 4. परिणाम

##### 4.1 उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय प्रोफ़ाइल

यात्री संतुष्टि के आंकड़ों का विश्लेषण करने के लिए उत्तरदाताओं को समझने की आवश्यकता है। लिंग, आयु, शिक्षा और यात्रा आवृत्ति। ये कारक रेलवे सेवा अपेक्षाओं और विचारों को प्रभावित करते हैं। भारतीय रेलवे विविध ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए सामाजिक-आर्थिक दृष्टिकोण से संतुष्टि का विश्लेषण करता है। एक प्रतिनिधि सर्वेक्षण में उत्तरदाता विशेषताओं पर विचार करने से संतुष्टि परिणामों की अधिक निर्णायक रूप से व्याख्या करने में मदद मिलती है। जनसांख्यिकीय डेटा हावी उत्तरदाताओं को यात्री उपसमूहों की पहचान करने में मदद करता है और वे एकत्रित संतुष्टि डेटा का उपयोग कैसे करते हैं।

तालिका 4.1: उत्तरदाताओं की जनसांख्यिकीय प्रोफ़ाइल

कोटि	वर्गीकरण	प्रतिशत (%)
लिंग	पुरुष	58
	महिला	42
उम्र	25 से नीचे	26
	26-45	44
	45 से ऊपर	30
यात्रा आवृत्ति	नियमित सैनिक	61
	अवसरोचित	39

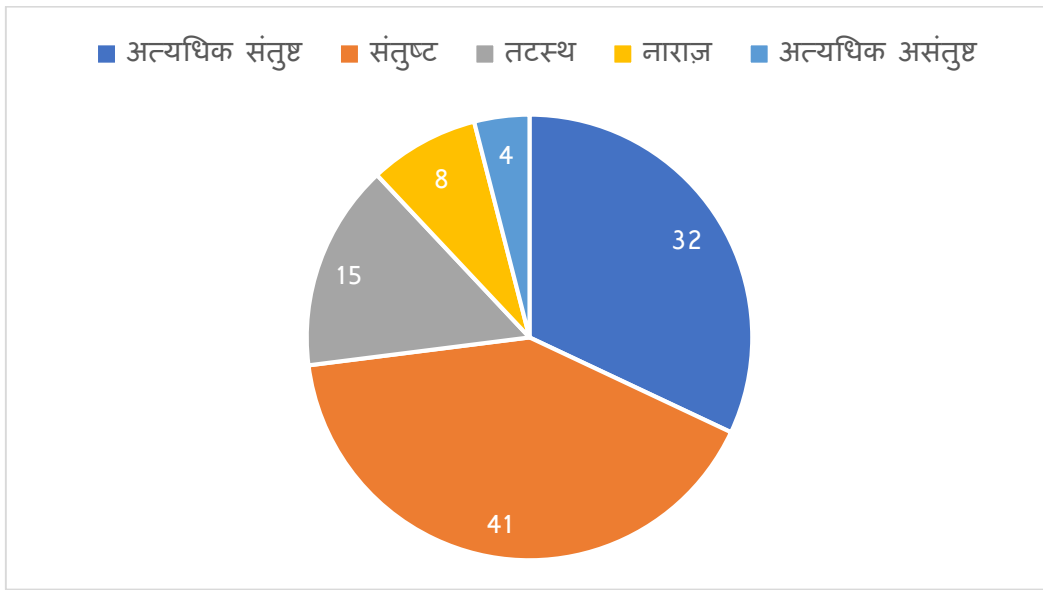
सर्वेक्षण का उत्तर देने वाले अधिकांश लोग 26 से 45 वर्ष की आयु के बीच अक्सर यात्रा करने वाले हैं। इस समूह में कई लोग ऐसे नौकरियों में शामिल हैं जिनके लिए बहुत अधिक यात्रा की आवश्यकता होती है। इस वजह से, उन्हें समय की पाबंदी और सेवा की गति के लिए उच्च उम्मीदें हैं।

##### 4.2 टिकट बुकिंग और आरक्षण प्रणाली से संतुष्टि

टिकट बुकिंग और आरक्षण प्रणाली यात्रियों की खुशी को प्रभावित करेगी क्योंकि डिजिटलीकरण बढ़ता है। भारतीय रेलवे ने ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए ऑनलाइन बुकिंग, मोबाइल ऐप और ई-टिकटिंग की शुरुआत की। बुकिंग सुविधा, टिकट की उपलब्धता, बुकिंग पारदर्शिता और सीट रिफंड पर यात्रियों के विचारों की यहां जांच की जाती है। अच्छे टिकट और बुकिंग सिस्टम यात्रा के आनंद में सुधार करते हैं और तनाव और बुकिंग में आसानी को कम करते हैं। यात्री सेवाओं पर प्रौद्योगिकी के प्रभाव को मापने के लिए यह महत्वपूर्ण है।

**तालिका 4.2: टिकट बुकिंग प्रणाली से संतुष्टि**

संतुष्टि का स्तर	प्रतिशत (%)
अत्यधिक संतुष्ट	32
संतुष्ट	41
तटस्थ	15
नाराज़	8
अत्यधिक असंतुष्ट	4

**ग्राफ 4.1: टिकट बुकिंग प्रणाली के प्रति यात्रियों के संतुष्टि स्तर का प्रतिशत वितरण**

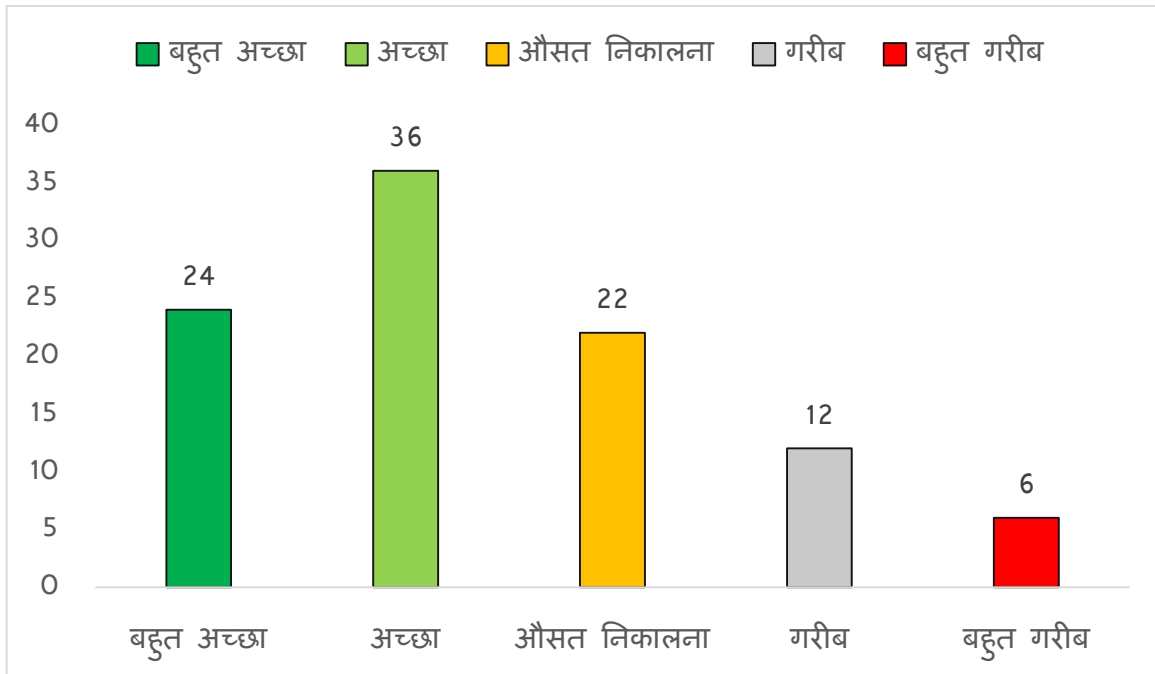
ज्यादातर लोग टिकट बुकिंग प्रणाली से खुश महसूस करते हैं कि लोग ऑनलाइन और डिजिटल सिस्टम का उपयोग पसंद करते हैं। उस ने कहा, पीक समय में प्रतीक्षा सूची और सर्वर क्रैश जैसे मुद्दों के कारण लोगों की एक छोटी संख्या नाखुश महसूस करती थी।

#### 4.3 समय की पाबंदी और विश्वसनीयता की यात्री धारणा

रेलवे क्षेत्र समयबद्धता और निर्भरता को सबसे अधिक महत्व देता है। ट्रेन के आगमन और प्रस्थान में देरी यात्रियों के विश्वास और खुशी को नुकसान पहुंचाती है। यह खंड रेलवे की समय पर आगमन की गारंटी, लगातार समय सारिणी और देरी संचार के बारे में यात्रियों के विचारों की जांच करता है। लगातार सेवाएं यात्रियों को आराम देती हैं, खासकर उन लोगों को जो काम पर या आपात स्थिति के लिए आते हैं। समयबद्धता उल्लंघनों की पहचान करने से संचालन के मुद्दों और सड़क, संरचनात्मक और प्रबंधन सुधारों की पहचान करने में मदद मिलती है।

तालिका 4.3: ट्रेन की समय की पाबंदी से संतुष्टि

प्रतिक्रिया	प्रतिशत (%)
बहुत अच्छा	24
अच्छा	36
औसत निकालना	22
गरीब	12
बहुत गरीब	6



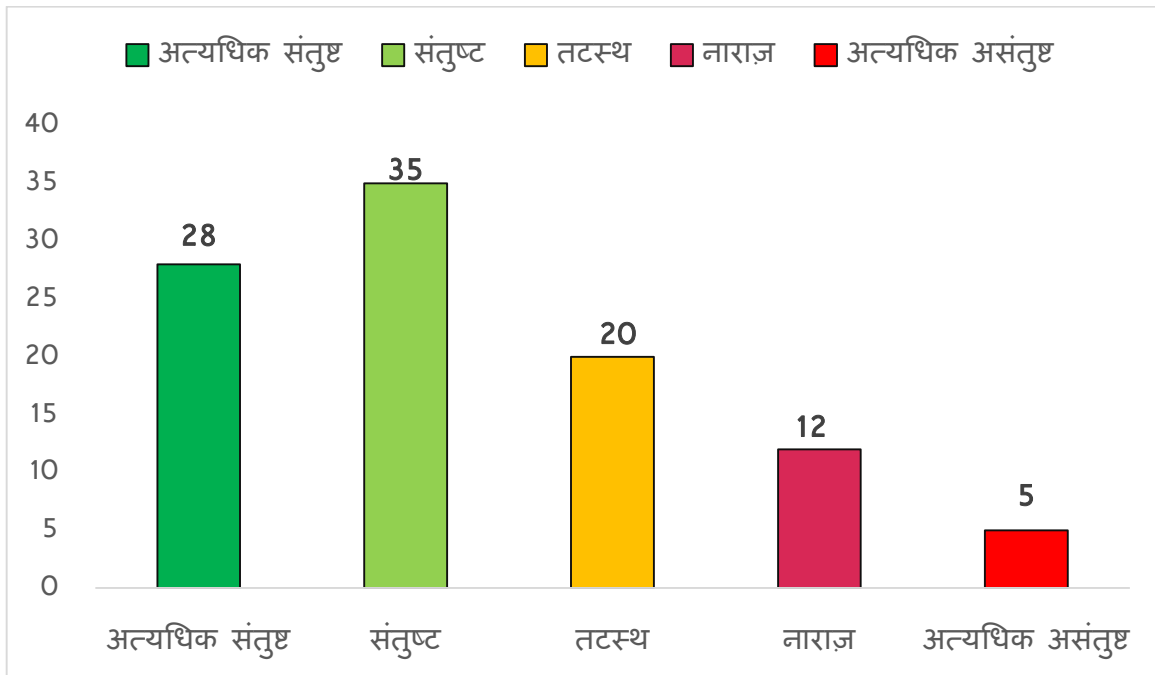
ग्राफ 4.2: ट्रेन की समय की पाबंदी के प्रति यात्रियों की संतुष्टि का प्रतिशत वितरण

#### 4.4 स्वच्छता और जहाज पर सुविधाएं

ऑन-बोर्ड सुविधाएं, स्टेशन की सफाई और कोच की स्वच्छता यात्रियों की खुशी और आराम को प्रभावित करती है। स्वच्छ भारत मिशन और रेलवे स्टेशनों की स्वच्छता पर जोर देना चिंताजनक है। यह खंड कोच की सफाई, सीट कॉन्फिगरेशन, टॉयलेट, कम्पार्टमेंट लाइट और पीने के पानी से यात्रियों की संतुष्टि का आकलन करता है। भारतीय रेलवे के डिब्बों का रखरखाव अच्छी तरह से किया जाता है, जिससे यात्रा में सुधार होता है।

तालिका 4.4: स्वच्छता और सुविधाओं से संतुष्टि

स्तर	प्रतिशत (%)
अत्यधिक संतुष्ट	28
संतुष्ट	35
तटस्थ	20
नाराज़	12
अत्यधिक असंतुष्ट	5



ग्राफ 4.3: स्वच्छता एवं सुविधाओं के प्रति यात्रियों की संतुष्टि का प्रतिशत वितरण

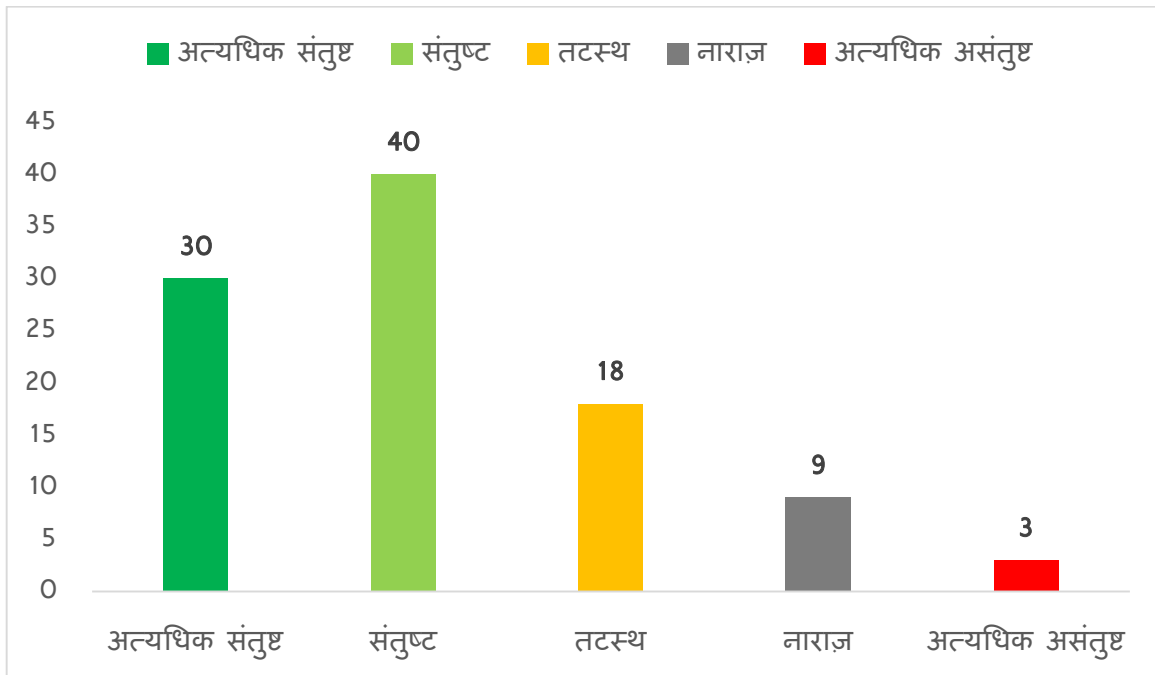
ये आंकड़े साफ-सफाई को लेकर जो सुविधाएं हैं, वहां से संतोष भी दिखाता है। सुधारों की पहचान की गई है, और डेटा कुछ असंतोष दिखाता है। वॉशरूम की सफाई और स्टेशन की सफाई एक चिंता का विषय बनी हुई है, जिससे पता चलता है कि इसकी अधिक निगरानी और रखरखाव की आवश्यकता है।

#### 4.5 समग्र यात्री संतुष्टि

भारतीय रेल के सभी सेवा आयाम ग्राहकों की संतुष्टि को प्रभावित करते हैं। यह खंड टिकट, समयबद्धता, स्वच्छता, सुरक्षा और चालक दल के व्यवहार पर यात्रियों की राय को सारांशित करता है। समग्र संतुष्टि यह निर्धारित करने में मदद करती है कि क्या यात्रियों की ज़रूरतें पूरी हैं और वे भारतीय रेलवे को कैसे देखते हैं। सकारात्मक संतोष सेवा को इंगित करता है दूसरी ओर, कम संतुष्टि नीति और संचालन सुधार का सुझाव देती है।

तालिका 4.5: समग्र यात्री संतुष्टि

संतुष्टि का स्तर	प्रतिशत (%)
अत्यधिक संतुष्ट	30
संतुष्ट	40
तटस्थ	18
नाराज़	9
अत्यधिक असंतुष्ट	3



ग्राफ 4.4: भारतीय रेल में समग्र यात्री संतुष्टि का प्रतिशत वितरण

## 5. निष्कर्ष

वर्तमान अध्ययन में भारतीय रेलवे के मामले के अध्ययन पर ध्यान केंद्रित किया गया है और कहा गया है कि यात्रियों की संतुष्टि सेवा की गुणवत्ता से संबंधित पहलुओं में से एक है। भारतीय रेलवे ने अन्य सेवाओं की तुलना में यात्री सेवा में सुधार पर सबसे अधिक ध्यान केंद्रित किया है, उदाहरण के लिए, डिजिटल टिकटिंग सुविधाएं प्रदान करना, सुरक्षा और स्वच्छता में सुधार करना। हालांकि, उपरोक्त पहलों का समग्र यात्री संतुष्टि पर बहुत कम प्रभाव पड़ा है। यात्रियों को महत्व के क्रम में सूचीबद्ध किया गया है: ट्रेन की समयबद्धता, स्टेशन और ट्रेन के डिब्बों की सफाई, और ऑनबोर्ड सेवाओं की गुणवत्ता ऐसे मुद्दों पर सबसे अधिक ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। ऐसे भी दावे हैं कि जनसांख्यिकीय मानदंडों के आधार पर यात्रियों की अलग-अलग अपेक्षाएं होती हैं। नियमित यात्रियों को छिटपुट यात्रियों की तुलना में अधिक उम्मीदें होती हैं। भले ही अधिकांश उत्तरदाताओं ने संकेत दिया कि उनके पास कुछ स्तर की संतुष्टि है, तटस्थ यात्री हैं, और असंतुष्ट यात्रियों की उपस्थिति और भी महत्वपूर्ण है। प्रदान की जाने वाली सेवाओं के स्तर में असंख्य सुधार किए जाने हैं। प्रभावी होने के लिए, बुनियादी ढांचे और परिचालन सुधारों को कर्मचारी प्रशिक्षण सेवाओं के साथ जोड़ा जाना चाहिए। यात्रियों को प्रदान की जाने वाली

सेवाओं की गुणवत्ता को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए उत्तरदायी नियंत्रण उपायों को लागू करने की आवश्यकता होगी। भारतीय रेलवे को यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए उत्तरदायी नियंत्रण उपायों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए।

## संदर्भ

1. अशोकन, पी., और गिरीश, एस. (2020)। अलुवा जंक्शन के विशेष संदर्भ में केरल में भारतीय रेल के प्रति यात्रियों की संतुष्टि। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ रिसर्च टेक्नोलॉजी एंड इंजीनियरिंग (IJRTE)*।
2. चौधरी, ए., बंसल, एस., शर्मा, पी., और प्रशांत, ए. (2018)। दिल्ली मंडल के संबंध में सेवा की गुणवत्ता पर भारतीय रेल यात्रियों की धारणा पर त्वरित अंतर्दृष्टि। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इंजीनियरिंग एंड टेक्नोलॉजी*, 7(4.25), 327-329।
3. दंडोटिया, आर., अग्रवाल, पी., और गोपाल, आर. (2020)। भारतीय रेलवे में यात्रियों की संतुष्टि पर खाद्य और पेय पदार्थों की गुणवत्ता का प्रभाव। *जर्नल ऑफ कंज्यूमर रिसर्च एंड मार्केट मैनेजमेंट*, 11(2), 37-52।
4. एसाक्किअम्मल, ई., और थंगाराजा, ए. (2022)। दक्षिण रेलवे की सेवा गुणवत्ता के साथ यात्री संतुष्टि का एक शोध अध्ययन। *न्यूरोक्वांटोलॉजी*, 20(9), 1-10।
5. हरीशकुमार राज्यगुरु, के., और चौहान, पी. (2024)। सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहकों की संतुष्टि के निर्धारक: पश्चिम रेलवे राजकोट डिवीजन का एक अध्ययन। *शैक्षिक प्रशासन: सिद्धांत और व्यवहार*, 30(5), 5696-5699।
6. मगेश्वरी, जी.वी., और वसांथी, एस. (2020)। तिरुचिरापल्ली जंक्शन में रेल सेवा के लिए यात्रियों की संतुष्टि पर एक अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंटिफिक एंड टेक्नोलॉजी रिसर्च*, 9(01), 1-8।
7. नंदम, एस.एस., और लक्ष्मी, एएसएन (2025)। विजयवाड़ा रेलवे स्टेशन पर भारतीय रेलवे में सुविधाओं और सुविधाओं की सेवा गुणवत्ता पर एक अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ इनोवेटिव साइंस एंड रिसर्च टेक्नोलॉजी*, 10(2), 545-549।
8. ओझा, एम.के., और उपाध्याय, आर.के. (2021)। यात्रियों की संतुष्टि का महत्वपूर्ण मूल्यांकन: प्रयागराज जंक्शन का एक अध्ययन। *प्राथमिक शिक्षा ऑनलाइन*, 20(1), 6779-6787।
9. अरुणाचलम, जे., और जनार्दनन, ई. (2023)। (ख) चेन्नई रेल मंडल के संदर्भ में दक्षिण रेलवे सेवाओं के प्रति यात्रियों की संतुष्टि पर एक अध्ययन। *जर्नल फॉर रीअटैच थैरेपी एंड डेवलपमेंटल डाइवर्सिटीज*, 6(10s2), 2324-2330।
10. मनोरंजित, आर., और मुरुगलक्ष्मी, आर. (2024)। कोयंबटूर के विशेष संदर्भ में भारतीय रेलवे पर वंदे भारत के प्रति यात्रियों की संतुष्टि पर एक अध्ययन। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंटिफिक रिसर्च एंड इंजीनियरिंग डेवलपमेंट*, 7(2), 89-95।
11. कृष्णकुमार, के.के., और कविता, एस. (2020)। भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम में सेवा प्रदर्शन पर यात्रियों की अपेक्षा और संतुष्टि। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ साइंटिफिक एंड टेक्नोलॉजी रिसर्च*, 9(03), 1-12।
12. राज्यगुरु, के.एच., और चौहान, पी. (2024)। भारतीय रेलवे में ग्राहकों की संतुष्टि और सेवा की गुणवत्ता: पश्चिम रेलवे राजकोट डिवीजन का एक सर्वेक्षण। *शैक्षिक प्रशासन: सिद्धांत और व्यवहार*, 30(5), 5696-5699। (नोट: उद्धरण उपयोग में भिन्नता के लिए संदर्भ 5 के समान)

13. चौधरी, ए., बंसल, एस., प्रशांत, ए., और शर्मा, पी. (2021)। उत्तरी क्षेत्र के संदर्भ में भारतीय रेलवे में प्रीमियम ट्रेनों में दी जाने वाली यात्री सेवाओं की संतुष्टि का विश्लेषण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ बिजनेस एंड ग्लोबलाइजेशन*, 29(2), 198-210।
14. सिंह, एस., और गुप्ता, आर. (2022)। भारतीय रेलवे में सुरक्षा और सुरक्षा सेवाओं के बारे में यात्रियों की धारणा। *जर्नल ऑफ ट्रांसपोर्ट एंड लॉजिस्टिक्स मैनेजमेंट*, 14(3), 214-228।
15. कुमार, ए., और शर्मा, पी. (2019)। भारतीय रेलवे में सेवा की गुणवत्ता और यात्री संतुष्टि: एक सर्वक्वॉल दृष्टिकोण। *इंटरनेशनल जर्नल ऑफ सर्विस इंडस्ट्री मैनेजमेंट*, 30(4), 501-520।