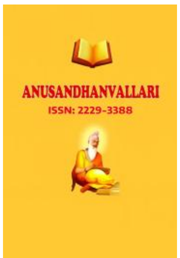

Anusandhanvallari
Vol 2024, No.1
December 2024
ISSN 2229-3388

जयपुर शहर के सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सूचना तथा सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता का अध्ययन

1. रेणु वेदी*, 2. डॉ. अल्पना शर्मा

[1]शोध- छात्रा, शिक्षा विभाग, अपेक्स विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

[2]शोध- निर्देशिका, सहायक आचार्य, शिक्षा विभाग, अपेक्स विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

***Corresponding Author:** रेणु वेदी

शोधालेख सार:-

यह शोधालेख उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत उपभोक्ताओं को प्रदान किए गए अधिकारों एवं उनकी महत्ता का अध्ययन प्रस्तुत करता है। इसमें उपभोक्ता की भूमिका को आर्थिक व्यवस्था का आधार मानते हुए सूचना का अधिकार तथा सुनवाई के अधिकार का विश्लेषण किया गया है। साथ ही यह भी स्पष्ट किया गया है कि उपभोक्ता जागरूकता न केवल शोषण को रोकने में सहायक है, बल्कि उपभोक्ताओं को जिम्मेदार एवं सतर्क नागरिक बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। यह अध्ययन उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता तथा लोकतांत्रिक व्यवस्था में उपभोक्ता अधिकारों के महत्व को रेखांकित करता है।

मूलशब्द: अर्थव्यवस्था, प्रतिस्पर्धा, सिद्धांतहीन, मुनाफाखोरी, जागरूकता, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम।

1.प्रस्तावना:-

वर्तमान समय में विश्व का प्रत्येक राष्ट्र अपनी अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ बनाने में लगा हुआ है, जिसका सबसे अधिक प्रभाव बाजार व्यवस्था पर पड़ा है। प्रतिस्पर्धा के इस युग ने व्यापारियों में अधिक लाभ कमाने की स्वार्थपूर्ण भावना को जन्म दिया है। इसके परिणामस्वरूप अनेक व्यापारियों ने सिद्धांतहीन एवं अनुचित व्यापार नीतियों को अपनाना शुरू कर दिया। कालाबाज़ारी, मुनाफाखोरी तथा मिलावट जैसी प्रवृत्तियों ने उद्योगपतियों और व्यापारियों की मानसिकता को प्रभावित किया। उनकी सोच केवल धन अर्जित करने तक सीमित रह गई तथा उपभोक्ताओं की आवश्यकता और पसंद की उपेक्षा होने लगी। व्यापारी यह भूल गए कि किसी भी राष्ट्र की आर्थिक व्यवस्था में उपभोक्ता की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। बाजार व्यवस्था का आधार ही उपभोक्ता है और उसकी उपभोग प्रवृत्तियाँ समाज एवं अर्थव्यवस्था दोनों को व्यापक रूप से प्रभावित करती हैं। यही कारण

है कि भारत जैसे लोकतांत्रिक देश में उपभोक्ताओं को सम्मानपूर्वक जीवन जीने तथा सुनवाई से सूचना प्रदान करने के लिए कुछ विशेष अधिकार दिए गए हैं।

ये अधिकार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत प्रदान किए गए हैं, जो उपभोक्ताओं को व्यापारियों द्वारा किए जाने वाले सुनवाई , धोखाधड़ी एवं अनुचित व्यापारिक व्यवहार से सूचना प्रदान करते हैं। साथ ही यह अधिनियम उपभोक्ताओं को जागरूक, सतर्क और जिम्मेदार नागरिक बनने की प्रेरणा भी देता है। उपभोक्ताओं के प्रमुख अधिकारों में सूचना का अधिकार, सूचना का अधिकार, चयन का अधिकार, सुनवाई का अधिकार तथा क्षतिपूर्ति का अधिकार आदि सम्मिलित हैं।

1.1. सूचना का अधिकार:-

सूचना का अधिकार सन 2005 में लागू किया गया था। सूचना के अधिकार से तात्पर्य वस्तुओं और सेवाओं की मात्रा, गुणवत्ता, शक्ति, शुद्धता, स्तर तथा मूल्य आदि के बारे में जानकारी प्राप्त करने से है, ताकि अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सूचना मिल सके। उपभोक्ता को किसी वस्तु या सेवा के बारे में सभी प्रकार की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार होना चाहिए, ताकि वह कोई निर्णय लेने से पहले उस पर विचार कर सके। आजकल उत्पादक अपने उत्पाद के घटक, उसकी मात्रा, उत्पादन तिथि, उपयोग की अंतिम तिथि, अधिकतम खुदरा मूल्य तथा उपयोग करते समय बरती जाने वाली सावधानियों की विस्तृत जानकारी उत्पाद के लेबल और पैकेट पर प्रदर्शित करते हैं।

इस प्रकार की सूचनाएँ उपभोक्ता के लिए वस्तु का सही उपयोग करने में सहायक होती हैं। साथ ही यह उपभोक्ता को बुद्धिमानी और जिम्मेदारी से कार्य करने के लिए प्रेरित करती हैं, जिससे वह बिक्री तकनीकों का शिकार बनने से बच सकता है।

1.2. सुनवाई का अधिकार:-

उपभोक्ता को सुनवाई का अधिकार देना उसकी समस्याओं को काफी हद तक कम कर देता है, क्योंकि इससे उपभोक्ता को यह विश्वास होता है कि सरकार उसके विचारों को सुन रही है। सरकार जब भी उपभोक्ताओं के हितों से संबंधित कोई नियम या कानून बनाती है, तब उपभोक्ताओं से विचार-विमर्श करना आवश्यक हो जाता है। साथ ही उत्पादकों तथा व्यापारियों के लिए भी यह आवश्यक है कि वे उत्पादन और विपणन संबंधी निर्णय लेने से पहले उपभोक्ताओं के विचारों को जानें। इसके अतिरिक्त आजकल उपभोक्ता सेवा केंद्र भी बनाए गए हैं, जहाँ जाकर उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। इसके बाद सरकार द्वारा शिकायतों को दूर करने के लिए उचित कार्यवाही की जाती है तथा आवश्यकता पड़ने पर कानूनी कार्यवाही भी की जाती है।

2.शोध समस्या:-

जयपुर शहर के सरकारी एवं निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सूचना तथा सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता का अध्ययन करना।

3.शोध उद्देश्य:-

(क)- सूचना के अधिकार के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता का अध्ययन करना।

(ख)- सुनवाई के अधिकार के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता का अध्ययन करना।

4.शोध परिकल्पना:-

(क)- सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सूचना के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई सार्थक अंतर नहीं है।

(ख)- सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई सार्थक अंतर नहीं है।

5.शोध प्रविधियाँ :-

विधि: प्रस्तुत शोध अध्ययन के लिए सर्वेक्षण विधि का चयन किया गया है।

न्यादर्श: प्रस्तुत शोध में साधारण यादृच्छिक (Simple Random Sampling) विधि का चयन किया गया है।

उपकरण: प्रस्तुत शोध में स्वनिर्मित प्रश्नावली का प्रयोग किया गया है।

दत्त संचयन:- शोधार्थी ने आंकड़े संकलन हेतु जयपुर शहर का चयन किया। इसमें न्यादर्श के रूप में 2 सरकारी तथा 2 निजी विद्यालयों से कुल 100 विद्यार्थियों का चयन किया गया। शोधार्थी द्वारा जयपुर शहर के सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों पर सूचना तथा सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता का अध्ययन करने के लिए 20 प्रश्नों की प्रश्नावली का निर्माण किया गया। इस प्रश्नावली को वितरित करने से पूर्व सभी विद्यार्थियों को सामान्य निर्देश दिए गए।

सांख्यिकीय विधियाँ:-प्रस्तुत शोध में शोधार्थी द्वारा निम्न सांख्यिकीय विधियों का उपयोग किया गया है—1.माध्य (Mean) / मध्यमान 2.प्रतिशत (Percentage) 3.मानक विचलन (Standard Deviation) 4.आलेखीय प्रदर्शन (Graphical Representation) 5.टी-मूल्य (t-test)

शोध का परिसीमन:- प्रस्तुत शोध में उच्च माध्यमिक स्तर की 12वीं कक्षा के विद्यार्थियों (छात्र एवं छात्राओं) को सम्मिलित किया गया है।

Anusandhanvallari
Vol 2024, No.1
December 2024
ISSN 2229-3388

6.विश्लेषण एवं व्याख्या:-

परिकल्पना: 1- सरकारी तथा निजी विद्यालय के विद्यार्थियों में सूचना के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई सार्थक अंतर नहीं है।

तालिका संख्या – 1

क्षेत्र	समूह	न्यादर्श	माध्य	मानक विचलन	टी मूल्य	सार्थकता स्तर (0.05)
निजी विद्यालय	विद्यार्थी	60	216.11	36.27	1.97	1.96<1.98
सरकारी विद्यालय	विद्यार्थी	60	212.43	24.03		

व्याख्या:- उपरोक्त तालिका संख्या – 1 के अनुसार निजी विद्यालय के विद्यार्थियों का माध्य (216.11) तथा सरकारी विद्यालय के विद्यार्थियों का माध्य (212.43) पाया गया है। दोनों समूहों के मानक विचलन क्रमशः 36.27 तथा 24.03 हैं।प्राप्त टी मूल्य 1.97 है, जो 0.05 सार्थकता स्तर पर सारणी मूल्य (1.96) के लगभग बराबर है। अतः यह स्पष्ट होता है कि दोनों समूहों के बीच सूचना के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई सार्थक अंतर नहीं पाया गया। इसलिए शून्य परिकल्पना स्वीकार की जाती है।

परिकल्पना: 2- सरकारी तथा निजी विद्यालय के विद्यार्थियों में सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता में सार्थक अंतर है।

तालिका संख्या – 2

क्षेत्र	समूह	न्यादर्श	माध्य	मानक विचलन	टी मूल्य	सार्थकता स्तर (0.05)
निजी विद्यालय	विद्यार्थी	60	202.17	22.78	1.05	1.05<1.98
सरकारी विद्यालय	विद्यार्थी	60	199.77	19.86		

Anusandhanvallari
Vol 2024, No.1
December 2024
ISSN 2229-3388

व्याख्या:- उपरोक्त तालिका संख्या–2 के आधार पर यह कहा जा सकता है कि df = 118 पर t का गणना मान 1.05 प्राप्त हुआ है। जबकि 0.05 सार्थकता स्तर पर सारणी से प्राप्त t-मूल्य 1.98 है। चूँकि गणना से प्राप्त मान (1.05) सारणी मान (1.98) से कम है, इसलिए यह अंतर सार्थक नहीं है। अतः यह निष्कर्ष निकलता है कि सरकारी एवं निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई सार्थक अंतर नहीं है और दोनों समूह समान रूप से जागरूक हैं। इस प्रकार शोधार्थी द्वारा बनाई गई शून्य परिकल्पना स्वीकार की जाती है।

7.परिणामों की विवेचना:-

प्रस्तुत शोध के परिणाम इस प्रकार हैं—

प्रस्तुत शोध में यह पाया गया है कि सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सूचना के अधिकार के प्रति जागरूकता में कोई अंतर नहीं है। इससे स्पष्ट होता है कि दोनों प्रकार के विद्यालयों में विद्यार्थियों को सूचना संबंधी आवश्यक जानकारी समान रूप से प्रदान की जाती है।

सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में सुनवाई के अधिकार के प्रति जागरूकता में भी कोई सार्थक अंतर नहीं पाया गया है। इसका कारण यह है कि दोनों प्रकार के विद्यालयों में विद्यार्थियों को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक किया जाता है, जिससे वे किसी भी प्रकार की समस्या या अन्याय की स्थिति में अपनी बात रख सकें और उचित सुनवाई प्राप्त कर सकें।

8. शैक्षिक निहितार्थ:-

प्रस्तुत अध्ययन के आधार पर यह कहा जा सकता है कि सरकारी तथा निजी विद्यालयों के विद्यार्थियों में अपने अधिकारों के प्रति जागरूकता पाई जाती है। यह जागरूकता उन्हें सम्मानपूर्वक जीवन जीने की दिशा में कार्य करने में सहायक होती है। उपभोक्ता के अधिकार व्यक्ति को हर प्रकार से मजबूत बनाते हैं। इस अध्ययन से प्रेरणा लेकर अन्य विद्यार्थी भी अपने अधिकारों का सही ढंग से उपयोग करना सीख सकते हैं, जिससे वे अपने हितों की रक्षा कर सकेंगे। इससे समाज में व्याप्त बेईमानी तथा भ्रष्टाचार को कम करने में भी सहायता मिलेगी, तथा विद्यार्थी अपनी समस्याओं की स्थिति में उचित सुनवाई प्राप्त कर सकेंगे।

संदर्भ सूची :-

1.डॉ. अग्रवाल, राकेश, सार्वजनिक वितरण प्रणाली और उपभोक्ता सहकारिता।

2. बाबेल, बसंती लाल, उपभोक्ता संरक्षण कानून, राजस्थान हिंदी ग्रंथ अकादमी, जयपुर।

3. ढौढीयाल, एस. एन. एवं पाठक, ए. बी. (1972), शैक्षिक अनुसंधान का विधिशास्त्र, राजस्थान हिंदी ग्रंथ अकादमी, जयपुर।

4.डॉ. कपिल, एच. के., सांख्यिकी के मूल तत्व, विनोद पुस्तक मंदिर, आगरा।

5. शर्मा, आर. के. एवं दुबे, शैक्षिक तथा मानसिक मापन एवं मूल्यांकन तथा सांख्यिकी, राधा प्रकाशन मंदिर, आगरा।

6. डॉ. सिंह, अवतार, उपभोक्ता संरक्षण सिद्धांत एवं प्रक्रिया।

7. तिवारी, चंदा, मापन, मूल्यांकन एवं प्रश्न पत्र संरचना, जैन प्रकाशन मंदिर, जयपुर।

8. डॉ. त्रिवेदी, सुधा एवं गर्ग, ओ. पी., शिक्षण तकनीकी एवं कक्षा कक्ष प्रबंधन, अनु प्रकाशन, जयपुर।

Websites: -

9. ncert.nic.in/ncert.

10. http://www.justia.com/consumer.

11. http://newinhindi.in/shis.

12. ha/upbhokta-jagrukta.

13. http://www.sarthaks.com.

14.http://byjus.com/commerce/consumer.