



राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का व्यवहारिक विश्लेषण

कालू राम चौधरी

शोधार्थी,

जयोति विद्यापीठ महिला विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान

सारांश:

प्रस्तुत अध्ययन “राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का व्यवहारिक विश्लेषण” का उद्देश्य लघु व्यापारियों द्वारा डिजिटल भुगतान माध्यमों को अपनाने की प्रवृत्ति, उपयोग की आवृत्ति तथा इसके पीछे कार्य करने वाले सामाजिक, आर्थिक एवं व्यवहारिक कारकों का विश्लेषण करना है। अध्ययन में यह समझने का प्रयास किया गया है कि डिजिटल भुगतान की सुविधा, लेन-देन की गति, सुरक्षा संबंधी धारणा, डिजिटल वित्तीय साक्षरता, ग्राहक की मांग तथा सरकारी प्रोत्साहन व्यापारियों के भुगतान व्यवहार को किस प्रकार प्रभावित करते हैं। साथ ही, डिजिटल भुगतान अपनाने में आने वाली प्रमुख समस्याओं, जैसे तकनीकी कठिनाइयाँ, साइबर धोखाधड़ी का भय, नेटवर्क संबंधी बाधाएँ तथा डिजिटल ज्ञान की कमी का भी अध्ययन किया गया है। अध्ययन से अपेक्षा है कि डिजिटल भुगतान से लेन-देन में पारदर्शिता, सुविधा और बाजार तक पहुँच में वृद्धि होती है। निष्कर्ष लघु व्यापारियों के लिए डिजिटल वित्तीय साक्षरता तथा सुरक्षित डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने हेतु उपयोगी सुझाव प्रदान करेंगे।

प्रमुख शब्द: लघु व्यापारी, डिजिटल भुगतान, भुगतान व्यवहार, वित्तीय साक्षरता, डिजिटल वित्त, राजस्थान।

1. परिचय

डिजिटल प्रौद्योगिकी के तीव्र विस्तार ने आर्थिक लेन-देन की प्रकृति और भुगतान व्यवहार को व्यापक रूप से परिवर्तित किया है। डिजिटल भुगतान से आशय ऐसे भुगतान लेन-देन से है, जिनमें मुद्रा के भौतिक हस्तांतरण के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक अथवा डिजिटल माध्यमों का प्रयोग किया जाता है। इसमें एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड, क्यूआर कोड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियाँ शामिल हैं। डिजिटल भुगतान केवल भुगतान की एक तकनीकी व्यवस्था नहीं है, बल्कि यह उपभोक्ताओं, व्यापारियों और वित्तीय संस्थानों के बीच आर्थिक संबंधों को अधिक त्वरित, सुविधाजनक और पारदर्शी बनाने वाली व्यवस्था के रूप में विकसित हुआ है। भारत में डिजिटल भुगतान का विकास बैंकिंग सेवाओं के विस्तार, इंटरनेट एवं स्मार्टफोन की बढ़ती उपलब्धता, वित्तीय समावेशन तथा सरकारी डिजिटल पहलों के कारण तेजी से हुआ है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी सुरक्षित, सुदृढ़, सुलभ और कुशल भुगतान प्रणाली को आधुनिक वित्तीय व्यवस्था का महत्वपूर्ण आधार माना है (भारतीय रिज़र्व बैंक [RBI], 2022)। इस प्रकार डिजिटल भुगतान का विस्तार भारतीय अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण की व्यापक प्रक्रिया का महत्वपूर्ण हिस्सा बन गया है।



भारत में डिजिटल भुगतान का विस्तार विशेष रूप से पिछले एक दशक में उल्लेखनीय रहा है। जनधन खातों के विस्तार, आधार आधारित सेवाओं, मोबाइल कनेक्टिविटी तथा एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ जैसी पहलों ने डिजिटल लेन-देन को व्यापक सामाजिक आधार प्रदान किया है। एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ ने बैंक खातों के बीच त्वरित भुगतान को सरल बनाया और छोटे मूल्य के लेन-देन को भी डिजिटल माध्यम में स्थानांतरित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के आँकड़े दर्शाते हैं कि एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ के माध्यम से होने वाले लेन-देन की मात्रा और मूल्य में निरंतर वृद्धि हुई है (भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम [NPCI], 2024)। इसी प्रकार भारतीय रिजर्व बैंक का डिजिटल भुगतान सूचकांक भी देश में डिजिटल भुगतान के बढ़ते प्रसार को प्रतिबिंबित करता है (RBI, 2024)। कोविड-19 महामारी के दौरान संपर्करहित लेन-देन की आवश्यकता ने भी डिजिटल भुगतान को अतिरिक्त गति प्रदान की। परिणामस्वरूप डिजिटल भुगतान अब केवल बड़े शहरों या संगठित व्यवसायों तक सीमित न रहकर छोटे दुकानदारों, सड़क किनारे विक्रेताओं, स्थानीय सेवा प्रदाताओं तथा अन्य लघु व्यापारियों के दैनिक व्यावसायिक व्यवहार का हिस्सा बनता जा रहा है।

राजस्थान की अर्थव्यवस्था में लघु व्यापारी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। किराना दुकानों, वस्त्र एवं हस्तशिल्प विक्रेताओं, खाद्य पदार्थों के छोटे व्यवसायों, स्थानीय सेवा प्रदाताओं, फुटकर विक्रेताओं तथा अन्य सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के माध्यम से ये व्यापारी स्थानीय स्तर पर वस्तुओं और सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करते हैं। राजस्थान जैसे भौगोलिक एवं सामाजिक विविधता वाले राज्य में लघु व्यापार स्थानीय बाजारों को जोड़ने, स्वरोजगार उपलब्ध कराने और परिवारों की आय के स्रोत को मजबूत करने में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र को भारतीय अर्थव्यवस्था में रोजगार, उद्यमिता और स्थानीय आर्थिक गतिविधियों के महत्वपूर्ण आधार के रूप में देखा जाता है (सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय [MSME], 2023)। ऐसे व्यापारियों के लिए भुगतान व्यवस्था में परिवर्तन का प्रभाव केवल लेन-देन की सुविधा तक सीमित नहीं है, बल्कि यह उनके ग्राहक संबंधों, दैनिक नकदी प्रबंधन, बिक्री प्रक्रिया तथा औपचारिक वित्तीय व्यवस्था से जुड़ाव को भी प्रभावित कर सकता है।

डिजिटल भुगतान अपनाने को समझने के लिए व्यवहारिक दृष्टिकोण विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। प्रौद्योगिकी स्वीकृति प्रतिमान के अनुसार किसी नई तकनीक को अपनाने का निर्णय मुख्यतः उसकी उपयोगिता तथा उपयोग में सरलता की धारणा से प्रभावित होता है (डेविस, 1989)। इसी प्रकार नवाचार प्रसार सिद्धांत यह स्पष्ट करता है कि किसी नवाचार को अपनाने की गति उसकी सापेक्ष उपयोगिता, अनुकूलता, जटिलता, परीक्षण-योग्यता तथा परिणामों की दृश्यता से प्रभावित होती है (रोजर्स, 2003)। एकीकृत प्रौद्योगिकी स्वीकृति एवं उपयोग सिद्धांत में प्रदर्शन संबंधी अपेक्षा, प्रयास संबंधी अपेक्षा, सामाजिक प्रभाव तथा सुविधाजनक परिस्थितियों को तकनीकी उपयोग के महत्वपूर्ण निर्धारकों के रूप में प्रस्तुत किया गया है (वेंकटेश et al., 2003)। लघु व्यापारियों के संदर्भ में इन सिद्धांतों का प्रयोग करते हुए यह माना जा सकता है कि यदि व्यापारी डिजिटल भुगतान को समय बचाने वाला, ग्राहक-अनुकूल, सुरक्षित और व्यवसाय के लिए उपयोगी मानता है, तो उसके इसे अपनाने की संभावना अधिक होगी। इसके विपरीत तकनीकी जटिलता, साइबर धोखाधड़ी का भय, नेटवर्क संबंधी समस्या, डिजिटल वित्तीय साक्षरता की कमी और भुगतान विफल होने की आशंका अपनाने में बाधा उत्पन्न कर सकती है। अतः राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने का अध्ययन केवल तकनीकी उपलब्धता का अध्ययन नहीं, बल्कि आर्थिक परिस्थितियों, सामाजिक प्रभावों, व्यक्तिगत धारणाओं और व्यवहारिक निर्णयों के अंतर्संबंधों का अध्ययन भी है। यही दृष्टिकोण वर्तमान शोध को राजस्थान के लघु व्यापारियों के डिजिटल भुगतान व्यवहार के समग्र विश्लेषण के लिए आधार प्रदान करता है।

2. साहित्य समीक्षा एवं शोध पद्धति

डिजिटल भुगतान के विस्तार के साथ इसके उपयोग और व्यापारी व्यवहार के बीच संबंध को समझने के लिए अनेक अध्ययनों में तकनीकी, आर्थिक तथा व्यवहारिक कारकों का विश्लेषण किया गया है। डेविस (1989) के प्रौद्योगिकी स्वीकृति प्रतिमान के अनुसार किसी तकनीक को अपनाने में उसकी उपयोगिता तथा उपयोग की सरलता संबंधी धारणा महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। डिजिटल भुगतान के संदर्भ में इसका अर्थ है कि व्यापारी यदि भुगतान



प्रणाली को समय बचाने वाली, सरल और व्यावसायिक रूप से उपयोगी मानता है, तो उसके अपनाने की संभावना बढ़ जाती है। रोजर्स (2003) के नवाचार प्रसार सिद्धांत के अनुसार नवाचार को अपनाने की प्रक्रिया उसकी सापेक्ष उपयोगिता, अनुकूलता, जटिलता, परीक्षण-योग्यता और परिणामों की दृश्यता से प्रभावित होती है। वेंकटेश, मॉरिस, डेविस और डेविस (2003) ने भी प्रौद्योगिकी उपयोग के संदर्भ में प्रदर्शन अपेक्षा, प्रयास अपेक्षा, सामाजिक प्रभाव तथा सुविधाजनक परिस्थितियों को महत्वपूर्ण निर्धारक माना। इन सैद्धांतिक निष्कर्षों से स्पष्ट होता है कि डिजिटल भुगतान का व्यापारी द्वारा अपनाया जाना केवल तकनीकी उपलब्धता पर निर्भर नहीं करता, बल्कि व्यापारी की धारणा और व्यवहारिक निर्णय-प्रक्रिया से भी जुड़ा है।

भारतीय संदर्भ में डिजिटल भुगतान के विकास पर किए गए अध्ययनों से यह संकेत मिलता है कि मोबाइल आधारित भुगतान, एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ और अन्य डिजिटल माध्यमों ने छोटे मूल्य के दैनिक लेन-देन को अधिक सुविधाजनक बनाया है। भारतीय रिज़र्व बैंक (2024) के अनुसार भारत में डिजिटल भुगतान के विभिन्न माध्यमों के उपयोग में निरंतर वृद्धि हुई है, जिससे अर्थव्यवस्था में इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन की स्वीकार्यता मजबूत हुई है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (2024) के आँकड़े भी एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ के तीव्र विस्तार को दर्शाते हैं। तथापि, डिजिटल भुगतान का विस्तार सभी व्यापारियों में समान गति से नहीं हुआ है। छोटे व्यापारियों के व्यवहार को प्रभावित करने वाले कारकों में डिजिटल साधनों की उपलब्धता के साथ-साथ विश्वास, सुरक्षा, वित्तीय ज्ञान, ग्राहक व्यवहार तथा स्थानीय तकनीकी परिस्थितियाँ भी महत्वपूर्ण हैं। विश्व बैंक (2022) ने भी डिजिटल वित्तीय सेवाओं के व्यापक उपयोग के लिए डिजिटल अवसंरचना, वित्तीय पहुँच और उपयोगकर्ताओं की क्षमता को महत्वपूर्ण माना है।

विश्वास एवं सुरक्षा डिजिटल भुगतान व्यवहार का दूसरा महत्वपूर्ण पक्ष है। डिजिटल लेन-देन में धन की सुरक्षा, व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता, भुगतान की विश्वसनीयता तथा साइबर धोखाधड़ी से बचाव संबंधी धारणा व्यापारी के निर्णय को प्रभावित करती है। यदि किसी व्यापारी को डिजिटल भुगतान प्रणाली में पर्याप्त विश्वास नहीं है, तो तकनीकी सुविधा उपलब्ध होने के बावजूद वह नकद भुगतान को प्राथमिकता दे सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक (2023) ने डिजिटल भुगतान की सुरक्षा, साइबर जागरूकता तथा उपभोक्ता संरक्षण को डिजिटल वित्तीय प्रणाली के महत्वपूर्ण घटक के रूप में रेखांकित किया है। इसलिए डिजिटल भुगतान अपनाने के अध्ययन में सुरक्षा संबंधी धारणा को केवल तकनीकी विषय न मानकर व्यवहारिक विश्वास के रूप में देखना आवश्यक है। डिजिटल वित्तीय साक्षरता भी व्यापारियों की भुगतान संबंधी निर्णय-क्षमता को प्रभावित करती है। डिजिटल वित्तीय साक्षरता से आशय डिजिटल वित्तीय साधनों को समझने, उनका सुरक्षित उपयोग करने तथा उनसे संबंधित जोखिमों की पहचान करने की क्षमता से है। पर्याप्त डिजिटल वित्तीय ज्ञान वाला व्यापारी भुगतान करना, प्राप्त करना, लेन-देन की पुष्टि करना तथा संभावित धोखाधड़ी से बचाव करना अपेक्षाकृत बेहतर ढंग से कर सकता है। इसके विपरीत डिजिटल जानकारी की कमी तकनीकी भय और अनिश्चितता को बढ़ा सकती है। विश्व बैंक (2022) के अनुसार डिजिटल वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग केवल पहुँच पर निर्भर नहीं करता, बल्कि उपयोगकर्ताओं की डिजिटल एवं वित्तीय क्षमताओं से भी संबंधित है।

ग्राहक की मांग भी लघु व्यापारियों द्वारा डिजिटल भुगतान अपनाने का महत्वपूर्ण सामाजिक-व्यवहारिक कारक है। जब ग्राहक मोबाइल आधारित भुगतान या क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान करना पसंद करते हैं, तब व्यापारी पर ऐसी सुविधा उपलब्ध कराने का व्यावसायिक दबाव उत्पन्न होता है। इस प्रकार डिजिटल भुगतान का प्रसार केवल व्यापारी की व्यक्तिगत पसंद का परिणाम नहीं, बल्कि व्यापारी-ग्राहक संबंधों की बदलती प्रकृति का भी परिणाम है। इसके साथ तकनीकी उपलब्धता, जैसे स्मार्टफोन, इंटरनेट कनेक्टिविटी, बैंक खाता, भुगतान अनुप्रयोग तथा क्यूआर कोड की उपलब्धता, डिजिटल भुगतान के वास्तविक उपयोग की आधारभूत शर्तें हैं। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में नेटवर्क की अस्थिरता या तकनीकी सहायता का अभाव डिजिटल भुगतान अपनाने की गति को प्रभावित कर सकता है। सरकारी प्रोत्साहन डिजिटल भुगतान के प्रसार में संस्थागत कारक के रूप में महत्वपूर्ण है। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा डिजिटल वित्तीय समावेशन, भुगतान अवसंरचना तथा डिजिटल लेन-देन को प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न पहलों की गई हैं (भारत सरकार, 2023; भारतीय रिज़र्व बैंक, 2024)। इन पहलों ने छोटे व्यापारियों को औपचारिक वित्तीय व्यवस्था से जोड़ने



और डिजिटल भुगतान की स्वीकार्यता बढ़ाने में योगदान दिया है। हालांकि, सरकारी योजनाओं की वास्तविक प्रभावशीलता व्यापारियों में उनके प्रति जागरूकता, पहुँच और उपयोग की क्षमता पर निर्भर करती है।

अध्ययन की सैद्धांतिक रूपरेखा

प्रस्तुत अध्ययन में डिजिटल भुगतान अपनाने को आश्रित चर तथा उपयोगिता एवं सुविधा, विश्वास एवं सुरक्षा, डिजिटल वित्तीय साक्षरता, ग्राहक की मांग, तकनीकी उपलब्धता और सरकारी प्रोत्साहन को प्रमुख स्वतंत्र चरों के रूप में लिया गया है। सैद्धांतिक रूप से यह माना गया है कि इन कारकों की सकारात्मक धारणा डिजिटल भुगतान अपनाने की संभावना को बढ़ा सकती है। इसके साथ व्यापारी की आयु, शिक्षा, व्यवसाय का प्रकार, व्यवसाय की अवधि तथा व्यवसाय के आकार जैसे सामाजिक-आर्थिक चर भी उसके भुगतान व्यवहार को प्रभावित कर सकते हैं। इस प्रकार अध्ययन एक समेकित व्यवहारिक रूपरेखा पर आधारित है, जिसमें तकनीकी स्वीकृति, सामाजिक प्रभाव और संस्थागत परिस्थितियों को एक साथ समझने का प्रयास किया गया है।

शोध की प्रकृति एवं डिजाइन

प्रस्तुत अध्ययन वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध डिजाइन पर आधारित है। अध्ययन में मात्रात्मक दृष्टिकोण का प्रयोग करते हुए लघु व्यापारियों के डिजिटल भुगतान व्यवहार से संबंधित प्राथमिक आँकड़े एकत्र किए जाएंगे। प्रश्नावली के माध्यम से व्यापारियों की सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि, डिजिटल भुगतान के उपयोग की स्थिति, उपयोग की आवृत्ति, अपनाने के कारण, सुरक्षा संबंधी धारणा, डिजिटल वित्तीय साक्षरता तथा प्रमुख बाधाओं से संबंधित जानकारी प्राप्त की जाएगी। जहाँ आवश्यक होगा, विभिन्न समूहों के बीच तुलना करके डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का विश्लेषण किया जाएगा।

अध्ययन का क्षेत्र, जनसंख्या एवं नमूना चयन

अध्ययन का भौगोलिक क्षेत्र राजस्थान राज्य निर्धारित किया गया है। राजस्थान की सामाजिक, आर्थिक और भौगोलिक विविधता को ध्यान में रखते हुए लघु व्यापारियों को अध्ययन की लक्षित जनसंख्या के रूप में शामिल किया जाएगा। अध्ययन में किराना दुकानदारों, फुटकर विक्रेताओं, खाद्य एवं पेय पदार्थ विक्रेताओं, वस्त्र एवं हस्तशिल्प व्यापारियों तथा अन्य छोटे सेवा प्रदाताओं को सम्मिलित किया जा सकता है। नमूना चयन के लिए बहु-स्तरीय नमूना पद्धति का प्रयोग किया जाना उपयुक्त होगा, जिसमें राजस्थान के विभिन्न क्षेत्रों से चयनित जिलों एवं बाजार क्षेत्रों के आधार पर व्यापारियों का चयन किया जाएगा। नमूना आकार का निर्धारण अध्ययन की जनसंख्या, उपलब्ध संसाधनों तथा सांख्यिकीय आवश्यकताओं के आधार पर किया जाएगा।

प्राथमिक एवं द्वितीयक आँकड़ों के स्रोत

अध्ययन के प्राथमिक आँकड़े चयनित लघु व्यापारियों से संरचित प्रश्नावली एवं आवश्यकतानुसार प्रत्यक्ष संवाद के माध्यम से एकत्र किए जाएंगे। प्रश्नावली में बंद-प्रकार के प्रश्नों के साथ डिजिटल भुगतान से संबंधित धारणा को मापने के लिए बहु-बिंदु मापनी का प्रयोग किया जा सकता है। द्वितीयक आँकड़े भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार, विश्व बैंक तथा संबंधित शोध-पत्रों, पुस्तकों, सरकारी रिपोर्टों और आधिकारिक प्रकाशनों से प्राप्त किए जाएंगे। इस प्रकार प्राथमिक एवं द्वितीयक स्रोतों के समन्वय से राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्ति का व्यवहारिक एवं विश्लेषणात्मक अध्ययन किया जाएगा।

3. राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का व्यवहारिक विश्लेषण

राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्ति को समझने के लिए उनके सामाजिक-आर्थिक परिवेश, व्यवसाय की प्रकृति, डिजिटल साधनों की उपलब्धता तथा भुगतान संबंधी व्यवहार का समग्र अध्ययन आवश्यक है। लघु व्यापारी राज्य की स्थानीय अर्थव्यवस्था के



महत्वपूर्ण घटक हैं और इनके दैनिक लेन-देन में डिजिटल भुगतान की भूमिका पिछले कुछ वर्षों में निरंतर बढ़ी है। व्यापारियों की आयु, शैक्षिक स्तर, आय, व्यवसाय का आकार, व्यवसाय की अवधि तथा बाजार का स्वरूप जैसे सामाजिक-आर्थिक कारक डिजिटल भुगतान को अपनाने की उनकी क्षमता और इच्छा को प्रभावित कर सकते हैं। सामान्यतः अपेक्षाकृत युवा और अधिक शिक्षित व्यापारी नई तकनीकों को सीखने तथा प्रयोग करने के प्रति अधिक सहज हो सकते हैं, जबकि अधिक आयु वाले व्यापारियों में पारंपरिक नकद लेन-देन की आदत और तकनीकी जटिलता की धारणा डिजिटल भुगतान के उपयोग को प्रभावित कर सकती है। हालांकि, इन प्रवृत्तियों को निश्चित निष्कर्ष के रूप में स्वीकार करने के बजाय वास्तविक क्षेत्रीय आँकड़ों के आधार पर परखा जाना आवश्यक है।

लघु व्यापारियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले डिजिटल भुगतान माध्यमों में एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ, क्यूआर कोड आधारित भुगतान, मोबाइल बैंकिंग, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम प्रमुख हैं। इनमें क्यूआर कोड और मोबाइल आधारित भुगतान छोटे व्यापारियों के लिए विशेष रूप से उपयोगी दिखाई देते हैं, क्योंकि इनके लिए अपेक्षाकृत कम भौतिक अवसंरचना की आवश्यकता होती है। व्यापारी अपने प्रतिष्ठान पर क्यूआर कोड प्रदर्शित करके ग्राहक से सीधे डिजिटल भुगतान प्राप्त कर सकता है। भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (2024) के आँकड़ों में एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ आधारित लेन-देन की तीव्र वृद्धि डिजिटल भुगतान की व्यापक स्वीकार्यता को दर्शाती है। छोटे व्यापारियों के संदर्भ में इसकी उपयोगिता इस तथ्य से भी जुड़ी है कि कम मूल्य के दैनिक लेन-देन को भी डिजिटल माध्यम से शीघ्र पूरा किया जा सकता है। इस प्रकार डिजिटल भुगतान अब केवल बड़े व्यापारिक प्रतिष्ठानों की सुविधा न रहकर स्थानीय दुकानों और छोटे व्यवसायों की भुगतान व्यवस्था का हिस्सा बनता जा रहा है।

भुगतान माध्यमों की प्राथमिकता का निर्धारण व्यापारी की सुविधा, ग्राहक की पसंद, तकनीकी उपलब्धता और लेन-देन की प्रकृति से होता है। जहाँ कुछ व्यापारी डिजिटल भुगतान को प्राथमिक माध्यम के रूप में स्वीकार कर सकते हैं, वहीं अनेक व्यापारी नकद और डिजिटल दोनों माध्यमों को समानांतर रूप से अपनाना पसंद कर सकते हैं। इस मिश्रित भुगतान व्यवहार को विशेष रूप से लघु व्यवसायों के संदर्भ में महत्वपूर्ण माना जा सकता है, क्योंकि नकद भुगतान अभी भी स्थानीय बाजारों में व्यापक रूप से प्रचलित है। डिजिटल भुगतान का उपयोग करने वाला व्यापारी भी नेटवर्क समस्या, ग्राहक की पसंद या तकनीकी विफलता की स्थिति में नकद भुगतान स्वीकार कर सकता है। इसलिए डिजिटल भुगतान अपनाने को केवल “डिजिटल या नकद” के द्विआधारी विकल्प के रूप में देखने के बजाय भुगतान माध्यमों के मिश्रित उपयोग के रूप में समझना अधिक उपयुक्त है।

डिजिटल भुगतान के उपयोग की आवृत्ति भी व्यापारी के व्यवहार को समझने का महत्वपूर्ण संकेतक है। कुछ व्यापारी प्रत्येक दिन होने वाले अधिकांश छोटे लेन-देन के लिए डिजिटल भुगतान का प्रयोग कर सकते हैं, जबकि कुछ व्यापारी केवल अपेक्षाकृत बड़े मूल्य के लेन-देन में इसका उपयोग कर सकते हैं। उपयोग की आवृत्ति व्यवसाय की प्रकृति और ग्राहक वर्ग से भी संबंधित होती है। उदाहरण के लिए, ऐसे व्यवसाय जिनमें बड़ी संख्या में युवा ग्राहक आते हैं, वहाँ मोबाइल आधारित भुगतान की मांग अपेक्षाकृत अधिक हो सकती है। इसी प्रकार पर्यटन, खाद्य पदार्थ, वस्त्र, हस्तशिल्प और खुदरा व्यापार जैसे क्षेत्रों में ग्राहक की भुगतान प्राथमिकताएँ डिजिटल भुगतान के उपयोग को प्रभावित कर सकती हैं। भारतीय रिजर्व बैंक (2024) द्वारा डिजिटल भुगतान के बढ़ते प्रसार को भारतीय भुगतान व्यवहार में संरचनात्मक परिवर्तन के संकेत के रूप में देखा गया है।

ग्राहक की मांग डिजिटल भुगतान अपनाने का एक महत्वपूर्ण व्यवहारिक निर्धारक है। आज अनेक ग्राहक भुगतान के लिए मोबाइल आधारित साधनों को प्राथमिकता देते हैं और उनके पास हमेशा पर्याप्त नकद उपलब्ध होना आवश्यक नहीं है। ऐसी स्थिति में यदि कोई व्यापारी डिजिटल भुगतान स्वीकार नहीं करता, तो उसे संभावित ग्राहक या बिक्री का अवसर खोने की आशंका हो सकती है। परिणामस्वरूप ग्राहक की मांग व्यापारी को डिजिटल भुगतान स्वीकार करने के लिए प्रेरित करती है। यह प्रक्रिया नवाचार प्रसार सिद्धांत के उस विचार से भी संबंधित है जिसके अनुसार किसी नई तकनीक का



सामाजिक प्रसार उसके उपयोग के दिखाई देने वाले लाभों और सामाजिक स्वीकृति से प्रभावित होता है (रोजर्स, 2003)। इस प्रकार डिजिटल भुगतान का व्यापारी व्यवहार ग्राहक और व्यापारी के बीच बदलते आर्थिक संबंधों का भी परिणाम है।

डिजिटल वित्तीय साक्षरता डिजिटल भुगतान के प्रभावी उपयोग की आधारभूत शर्त है। केवल स्मार्टफोन या बैंक खाता उपलब्ध होना पर्याप्त नहीं है; व्यापारी को भुगतान भेजने और प्राप्त करने, लेन-देन की पुष्टि करने, भुगतान स्थिति की जाँच करने तथा संभावित साइबर धोखाधड़ी की पहचान करने का ज्ञान भी होना चाहिए। डिजिटल वित्तीय साक्षरता का उच्च स्तर व्यापारी में आत्मविश्वास बढ़ा सकता है और तकनीकी जोखिमों के प्रति उसकी सजगता को मजबूत कर सकता है। इसके विपरीत डिजिटल ज्ञान की कमी भुगतान प्रणाली के प्रति भय और अविश्वास पैदा कर सकती है। विश्व बैंक (2022) के अनुसार डिजिटल वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग डिजिटल पहुँच के साथ-साथ उपयोगकर्ता की क्षमता और वित्तीय ज्ञान पर भी निर्भर करता है। अतः राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान के अध्ययन में डिजिटल वित्तीय साक्षरता को एक महत्वपूर्ण व्याख्यात्मक कारक माना जाना चाहिए।

व्यापारी की आय और व्यवसाय के आकार का भी डिजिटल भुगतान अपनाने से संभावित संबंध हो सकता है। अपेक्षाकृत बड़े कारोबार वाले व्यापारियों के पास डिजिटल उपकरणों, बैंकिंग सेवाओं और तकनीकी सहायता तक बेहतर पहुँच होने की संभावना रहती है। दूसरी ओर, बहुत छोटे व्यापारियों के लिए डिजिटल भुगतान से संबंधित तकनीकी जानकारी, उपकरण या शुल्क संबंधी चिंताएँ अधिक महत्वपूर्ण हो सकती हैं। हालांकि, एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ और क्यूआर कोड जैसी प्रणालियों ने डिजिटल भुगतान के प्रवेश की लागत को कम किया है, जिससे छोटे स्तर के व्यापारियों के लिए भी इन्हें अपनाना आसान हुआ है। इसलिए व्यवसाय का आकार डिजिटल भुगतान अपनाने को प्रभावित करने वाला कारक होने के साथ-साथ डिजिटल तकनीक की उपलब्धता और उपयोगिता से अंतःक्रिया करने वाला चर भी हो सकता है।

आयु आधारित व्यवहारिक अंतर भी अध्ययन का महत्वपूर्ण पक्ष है। युवा व्यापारी सामान्यतः स्मार्टफोन, मोबाइल अनुप्रयोगों और डिजिटल सेवाओं के नियमित उपयोग के कारण डिजिटल भुगतान को अपेक्षाकृत सहजता से स्वीकार कर सकते हैं। दूसरी ओर, वृद्ध व्यापारियों में तकनीकी सीखने की लागत, साइबर धोखाधड़ी का भय तथा लंबे समय से चली आ रही नकद भुगतान की आदत डिजिटल भुगतान के उपयोग को सीमित कर सकती है। फिर भी आयु को अकेला निर्णायक कारक नहीं माना जा सकता, क्योंकि शिक्षा, डिजिटल प्रशिक्षण, व्यवसाय का प्रकार और ग्राहक वर्ग जैसे कारक इस संबंध को प्रभावित कर सकते हैं। प्रौद्योगिकी स्वीकृति संबंधी अध्ययनों में उपयोग में सरलता और अपेक्षित लाभ को तकनीक स्वीकार करने के महत्वपूर्ण आधार के रूप में रेखांकित किया गया है (वेंकटेश et al., 2003)।

4. डिजिटल भुगतान अपनाने की समस्याएँ, प्रभाव एवं नीतिगत विश्लेषण

राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान के विस्तार के बावजूद इसके प्रभावी और नियमित उपयोग के मार्ग में अनेक व्यवहारिक, तकनीकी तथा संस्थागत बाधाएँ विद्यमान हैं। डिजिटल भुगतान को अपनाने का निर्णय केवल सुविधा और समय की बचत पर निर्भर नहीं करता, बल्कि व्यापारी की तकनीकी क्षमता, सुरक्षा संबंधी धारणा, डिजिटल वित्तीय ज्ञान, इंटरनेट की उपलब्धता तथा भुगतान प्रणाली पर विश्वास से भी प्रभावित होता है। प्रौद्योगिकी स्वीकृति के संदर्भ में डेविस (1989) ने स्पष्ट किया है कि किसी तकनीक की उपयोगिता के साथ-साथ उसका उपयोग कितना सरल प्रतीत होता है, यह भी उसके स्वीकार किए जाने की संभावना को प्रभावित करता है। इसी प्रकार वेंकटेश et al. (2003) के अनुसार सुविधाजनक परिस्थितियाँ और प्रयास संबंधी अपेक्षा तकनीकी उपयोग के महत्वपूर्ण निर्धारक हैं। लघु व्यापारियों के संदर्भ में इन अवधारणाओं का अर्थ है कि यदि डिजिटल भुगतान प्रणाली जटिल, अविश्वसनीय या तकनीकी रूप से कठिन प्रतीत होती है, तो व्यापारी उसके उपलब्ध होने के बावजूद नकद भुगतान को प्राथमिकता दे सकता है।



डिजिटल भुगतान की प्रमुख व्यवहारिक बाधाओं में सुरक्षा एवं साइबर धोखाधड़ी का भय महत्वपूर्ण स्थान रखता है। छोटे व्यापारी अपने दैनिक कारोबार में बड़ी संख्या में छोटे-मूल्य के लेन-देन करते हैं और किसी डिजिटल धोखाधड़ी की स्थिति में होने वाली आर्थिक क्षति उनके लिए गंभीर हो सकती है। फर्जी भुगतान संदेश, गलत क्यूआर कोड, पहचान संबंधी जानकारी प्राप्त करने के प्रयास, अनधिकृत लेन-देन तथा सामाजिक अभियांत्रिकी आधारित धोखाधड़ी जैसी घटनाएँ डिजिटल भुगतान के प्रति अविश्वास को बढ़ा सकती हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक (2023) ने डिजिटल भुगतान की सुरक्षा तथा ग्राहकों एवं उपयोगकर्ताओं में साइबर जागरूकता को भुगतान प्रणाली के सतत विकास के लिए महत्वपूर्ण माना है। अतः डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के साथ-साथ व्यापारियों को यह जानकारी देना आवश्यक है कि भुगतान प्राप्त करने के लिए उन्हें कौन-सी जानकारी साझा करनी चाहिए और किन परिस्थितियों में किसी अज्ञात व्यक्ति या लिंक पर विश्वास नहीं करना चाहिए।

तकनीकी ज्ञान एवं डिजिटल साक्षरता की कमी भी लघु व्यापारियों के लिए महत्वपूर्ण चुनौती है। कई व्यापारी डिजिटल भुगतान स्वीकार तो करते हैं, लेकिन भुगतान की पुष्टि, लेन-देन इतिहास की जाँच, बैंक खाते से संबंधित जानकारी की सुरक्षा तथा धोखाधड़ी की पहचान जैसी प्रक्रियाओं में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित नहीं होते। विश्व बैंक (2022) के अनुसार डिजिटल वित्तीय सेवाओं की वास्तविक उपयोगिता डिजिटल पहुँच के साथ-साथ उपयोगकर्ताओं की क्षमता और ज्ञान पर निर्भर करती है। इसलिए डिजिटल वित्तीय साक्षरता को केवल बैंकिंग संबंधी जानकारी तक सीमित न रखकर सुरक्षित डिजिटल व्यवहार, साइबर सुरक्षा और वित्तीय निर्णय-क्षमता से जोड़ना आवश्यक है। विशेष रूप से वृद्ध तथा कम शिक्षित व्यापारियों के लिए स्थानीय भाषा में सरल प्रशिक्षण कार्यक्रम अधिक प्रभावी हो सकते हैं।

लेन-देन असफल होना तथा धन-वापसी की समस्या भी डिजिटल भुगतान के प्रति विश्वास को प्रभावित कर सकती है। कभी-कभी खाते से राशि कट जाने के बावजूद व्यापारी या ग्राहक को भुगतान की तत्काल पुष्टि नहीं मिलती। ऐसी स्थिति में यह स्पष्ट करना कठिन हो सकता है कि लेन-देन सफल हुआ है या नहीं। धन-वापसी में देरी होने पर व्यापारी की कार्यशील पूँजी प्रभावित हो सकती है। छोटे व्यवसायों के लिए अपेक्षाकृत छोटी राशि भी दैनिक नकदी प्रवाह में महत्वपूर्ण हो सकती है। इसलिए डिजिटल भुगतान प्रणालियों में त्वरित शिकायत निवारण, स्पष्ट लेन-देन स्थिति और समयबद्ध धन-वापसी की व्यवस्था अत्यंत आवश्यक है। भारतीय रिज़र्व बैंक (2024) द्वारा सुरक्षित एवं कुशल भुगतान प्रणाली पर दिया गया जोर इसी आवश्यकता को रेखांकित करता है।

डिजिटल भुगतान का प्रभाव बिक्री, ग्राहक सुविधा और बाजार विस्तार पर भी पड़ सकता है। जब व्यापारी अनेक भुगतान विकल्प उपलब्ध कराता है, तो ग्राहकों के लिए खरीदारी अधिक सुविधाजनक हो जाती है। ग्राहक के पास पर्याप्त नकद न होने की स्थिति में भी डिजिटल भुगतान के माध्यम से लेन-देन पूरा किया जा सकता है। इससे संभावित बिक्री के अवसरों को बनाए रखने में सहायता मिल सकती है। डिजिटल भुगतान की सुविधा ऑनलाइन या दूरस्थ ग्राहकों से भुगतान प्राप्त करने की संभावना को भी बढ़ा सकती है। विशेष रूप से हस्तशिल्प, पर्यटन, स्थानीय उत्पाद तथा छोटे सेवा व्यवसायों के लिए यह बाजार विस्तार का साधन बन सकता है। हालांकि, इस प्रभाव की वास्तविक सीमा व्यापार के प्रकार, ग्राहक वर्ग और डिजिटल विपणन की उपलब्धता पर निर्भर करेगी।

डिजिटल भुगतान का विस्तार वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को भी मजबूत कर सकता है। जब लघु व्यापारी बैंक खाते, मोबाइल बैंकिंग और डिजिटल भुगतान प्रणाली से नियमित रूप से जुड़े हैं, तो उनका औपचारिक वित्तीय प्रणाली के साथ संपर्क बढ़ता है। इससे बचत, ऋण, बीमा और अन्य वित्तीय सेवाओं तक पहुँच की संभावनाएँ मजबूत हो सकती हैं। भारत में डिजिटल वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए बैंकिंग विस्तार, डिजिटल भुगतान अवसंरचना तथा वित्तीय साक्षरता से संबंधित अनेक पहलें की गई हैं (भारत सरकार, 2023; भारतीय रिज़र्व बैंक, 2024)। सरकारी संस्थाओं, बैंकों और भुगतान सेवा प्रदाताओं के बीच समन्वय इस प्रक्रिया को अधिक प्रभावी बना सकता है।



नीतिगत दृष्टि से लघु व्यापारियों के लिए सरल, सुरक्षित और स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप डिजिटल वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम विकसित किए जाने चाहिए। प्रशिक्षण में केवल भुगतान करने की प्रक्रिया न बताकर साइबर धोखाधड़ी से बचाव, भुगतान की पुष्टि, शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया, धन-वापसी के नियम और व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा जैसे विषयों को शामिल किया जाना चाहिए। ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में स्थानीय भाषा में प्रशिक्षण, व्यापारिक संगठनों के माध्यम से जागरूकता तथा बैंकिंग प्रतिनिधियों की सहायता उपयोगी हो सकती है। साथ ही नेटवर्क अवसंरचना को मजबूत करने, असफल लेन-देन के त्वरित समाधान, पारदर्शी शिकायत निवारण व्यवस्था तथा डिजिटल भुगतान संबंधी सुरक्षा मानकों को सरल बनाने की आवश्यकता है। सरकार और वित्तीय संस्थाओं को छोटे व्यापारियों की वास्तविक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए ऐसी नीतियाँ विकसित करनी चाहिए जो डिजिटल भुगतान को केवल तकनीकी नवाचार के रूप में नहीं, बल्कि लघु उद्यमों के आर्थिक एवं वित्तीय सशक्तीकरण के साधन के रूप में स्थापित करें। इस प्रकार सुरक्षित तकनीक, पर्याप्त डिजिटल साक्षरता, मजबूत अवसंरचना और प्रभावी संस्थागत सहायता के संयुक्त प्रयास से राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान का अधिक टिकाऊ और समावेशी विस्तार संभव हो सकता है।

5. निष्कर्ष

प्रस्तुत अध्ययन “राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का व्यवहारिक विश्लेषण” के आधार पर यह निष्कर्ष सामने आता है कि डिजिटल भुगतान राजस्थान के लघु व्यापारिक क्षेत्र में धीरे-धीरे एक महत्वपूर्ण भुगतान विकल्प के रूप में स्थापित हो रहा है। डिजिटल भुगतान का प्रसार केवल तकनीकी परिवर्तन का परिणाम नहीं है, बल्कि इसके पीछे व्यापारी की सुविधा, ग्राहक की अपेक्षाएँ, समय की बचत, लेन-देन की गति, वित्तीय सेवाओं तक पहुँच तथा बदलते बाजार व्यवहार जैसे अनेक कारक कार्य करते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक (2024) और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (2024) के आँकड़े भारत में डिजिटल भुगतान की निरंतर बढ़ती स्वीकार्यता को दर्शाते हैं। लघु व्यापारियों के संदर्भ में यह परिवर्तन विशेष महत्व रखता है, क्योंकि ये व्यापारी स्थानीय बाजारों में बड़ी संख्या में दैनिक लेन-देन करते हैं और उनकी भुगतान व्यवस्था सीधे स्थानीय आर्थिक गतिविधियों से जुड़ी होती है।

राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की समग्र प्रवृत्ति को देखते हुए यह कहा जा सकता है कि व्यापारी डिजिटल माध्यमों को मुख्यतः सुविधा, गति, ग्राहक की मांग और नकदी प्रबंधन में सरलता के कारण स्वीकार कर रहे हैं। एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ और क्यूआर कोड आधारित भुगतान ने छोटे व्यापारियों के लिए डिजिटल भुगतान को अपेक्षाकृत सरल बनाया है। इसके बावजूद डिजिटल भुगतान को नकद भुगतान का पूर्ण विकल्प मानना उचित नहीं होगा। अनेक छोटे व्यापारी दोनों माध्यमों का समानांतर उपयोग करते हैं। इससे यह स्पष्ट होता है कि डिजिटल संक्रमण एक क्रमिक प्रक्रिया है, जिसमें व्यापारी अपनी आवश्यकता, ग्राहक वर्ग और स्थानीय परिस्थितियों के आधार पर भुगतान माध्यम का चुनाव करता है। नवाचार प्रसार सिद्धांत के अनुसार किसी नवाचार की स्वीकार्यता उसकी सापेक्ष उपयोगिता, अनुकूलता, जटिलता तथा सामाजिक स्वीकृति से प्रभावित होती है (रोजर्स, 2003)। राजस्थान के लघु व्यापारियों का डिजिटल भुगतान व्यवहार भी इसी प्रकार की क्रमिक स्वीकृति को प्रतिबिंबित करता है।

डिजिटल भुगतान के व्यापारिक एवं आर्थिक प्रभाव भी महत्वपूर्ण हैं। इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन से भुगतान प्राप्त करने की प्रक्रिया सरल हो सकती है तथा लेन-देन का अभिलेख उपलब्ध रहता है। इससे व्यापारिक पारदर्शिता, दैनिक आय के आकलन और वित्तीय प्रबंधन में सहायता मिल सकती है। ग्राहक के लिए विभिन्न भुगतान विकल्प उपलब्ध होने से खरीदारी की सुविधा बढ़ सकती है और संभावित बिक्री के अवसरों को बनाए रखने में मदद मिल सकती है। डिजिटल लेन-देन का नियमित उपयोग छोटे व्यापारियों को औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था के साथ अधिक मजबूती से जोड़ सकता है, जिससे भविष्य में ऋण, बचत और अन्य वित्तीय सेवाओं तक उनकी पहुँच की संभावनाएँ बढ़ सकती हैं। इस प्रकार डिजिटल भुगतान को वित्तीय समावेशन और लघु उद्यमों के औपचारिकीकरण की प्रक्रिया से भी जोड़ा जा सकता है (विश्व बैंक, 2022)। भविष्य के लिए सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता डिजिटल वित्तीय साक्षरता में वृद्धि है। व्यापारियों को स्थानीय भाषा में सरल और व्यावहारिक प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए, जिसमें डिजिटल भुगतान प्राप्त करने,



भुगतान की पुष्टि करने, लेन-देन इतिहास देखने, संदिग्ध संदेशों की पहचान करने, व्यक्तिगत पहचान संख्या और अन्य गोपनीय जानकारी सुरक्षित रखने तथा धोखाधड़ी की स्थिति में शिकायत करने की प्रक्रिया शामिल हो। सरकार, बैंक और डिजिटल भुगतान संस्थाओं को मिलकर लघु व्यापारियों के लिए नियमित जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करने चाहिए। बैंकिंग प्रतिनिधियों, व्यापारिक संगठनों और स्थानीय बाजार समितियों को प्रशिक्षण के माध्यम के रूप में उपयोग किया जा सकता है।

साइबर सुरक्षा एवं उपभोक्ता संरक्षण के लिए बहु-स्तरीय प्रयास आवश्यक हैं। डिजिटल भुगतान अनुप्रयोगों में सुरक्षा चेतावनियों को सरल भाषा में प्रस्तुत किया जाना चाहिए तथा संदिग्ध लेन-देन की स्थिति में त्वरित सहायता उपलब्ध कराई जानी चाहिए। असफल लेन-देन और धन-वापसी के मामलों के लिए समयबद्ध शिकायत निवारण प्रणाली विकसित करना भी आवश्यक है। सरकार को ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में इंटरनेट और डिजिटल अवसंरचना को मजबूत करने के साथ-साथ डिजिटल वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों का विस्तार करना चाहिए। बैंकों और भुगतान संस्थाओं को छोटे व्यापारियों की आवश्यकताओं के अनुरूप सरल, कम लागत वाली और विश्वसनीय सेवाएँ उपलब्ध करानी चाहिए।

संदर्भ सूची

1. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम। (2024)। *एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ: सांख्यिकीय एवं लेन-देन संबंधी आँकड़ों* भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम।
2. भारतीय रिज़र्व बैंक। (2023)। *भारत में बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाओं की सुरक्षा तथा डिजिटल भुगतान संबंधी जागरूकता* भारतीय रिज़र्व बैंक।
3. भारतीय रिज़र्व बैंक। (2024)। *डिजिटल भुगतान सूचकांक: मार्च 2024* भारतीय रिज़र्व बैंक।
4. भारत सरकार। (2023)। *डिजिटल वित्तीय समावेशन एवं डिजिटल भुगतान से संबंधित सरकारी पहलों* वित्त मंत्रालय, भारत सरकार।
5. भारत सरकार। (2023)। *सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों की वार्षिक रिपोर्ट 2022-23* सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार।
6. डेविस, एफ. डी. (1989)। प्रौद्योगिकी स्वीकृति का प्रतिमान: उपयोगकर्ता की सूचना प्रौद्योगिकी स्वीकृति के अनुभवजन्य परीक्षण की ओर। *सूचना प्रणाली अनुसंधान*, 2(3), 319-340।
7. रोजर्स, ई. एम. (2003)। *नवाचारों का प्रसार* (5वाँ संस्करण)। फ्री प्रेस।
8. वेंकटेश, वी., मॉरिस, एम. जी., डेविस, जी. बी., एवं डेविस, एफ. डी. (2003)। सूचना प्रौद्योगिकी की स्वीकृति और उपयोग की ओर: उपयोगकर्ता स्वीकृति के लिए एकीकृत प्रतिमान। *एमआईएस त्रैमासिक*, 27(3), 425-478।
9. विश्व बैंक। (2022)। *विश्व विकास रिपोर्ट 2022: वित्त के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकियाँ* विश्व बैंक।
10. सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय। (2023)। *वार्षिक रिपोर्ट 2022-23* भारत सरकार, नई दिल्ली।
11. भारतीय रिज़र्व बैंक। (2022)। *भारत में भुगतान एवं निपटान प्रणाली: दृष्टिकोण एवं विकास* भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई।
12. भारतीय रिज़र्व बैंक। (2024)। *भुगतान प्रणाली संबंधी वार्षिक रिपोर्ट* भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई।
13. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम। (2024)। *भारत में डिजिटल भुगतान एवं एकीकृत भुगतान अंतरापृष्ठ की प्रगति* भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम, मुंबई।

Cite this Article:

चौधरी, कालू राम. (2026). राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का व्यवहारिक विश्लेषण. *The Research Dialogue*, 5(2), 573-581, Volume-05, Issue-02, July-2026. DOI: <https://doi.org/10.64880/theresearchdialogue.v5i2.61>



This is an Open cess Journal / article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License CC BY-NC-ND 3.0) which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. All rights reserved.

Disclaimer/Publisher's Note: The views, findings, and opinions expressed in this publication are solely those of the author(s). The publisher and editorial team are not responsible for any errors, claims, or consequences arising from the use of the published content.



CERTIFICATE of Publication

This Certificate is proudly presented to

कालू राम चौधरी

**राजस्थान के लघु व्यापारियों में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्तियों का
व्यवहारिक विश्लेषण**

Dialogue' Peer-Reviewed / Refereed Research Journal and E-ISSN: 2583-438X,
Volume-05, Issue-02, Month July, Year-2026, Impact Factor (RPRI-4.73/ 6.79)

Dr. Lohans Kumar Kalyani
Editor- In-chief



Dr. Neeraj Yadav
Executive-In-Chief- Editor

Note: This E-Certificate is valid with published paper and the paper must be available online at: <https://theresearchdialogue.com/>
DOI : <https://doi.org/10.64880/theresearchdialogue.v5i2.61>