National Journal of Multidisciplinary Research and Development
www.multinationaljournal.com
ISSN: 2455-9040
Received: 16-01-2026, Accepted: 15-02-2026, Published: 02-03-2026
Volume 11, Issue 1, 2026, Page No. 88-89

डिजिटल भुगतान प्रणाली का लघु एवं मध्यम व्यवसायों के संचालन पर प्रभाव (UPI, मोबाईल वॉलेट एवं QR कोड आधारित भुगतान प्रणालियों का एक व्यापक विश्लेषणात्मक अध्ययन)

डॉ. अशोक कुमार व्यास
व्याख्याता वाणिज्य एवं प्रबंधन, बिनानी कन्या महाविद्यालय, बीकानेर, राजस्थान, भारत

सारांश
डिजिटल प्रौद्योगिकी में हुए तीव्र विकास ने भारत की भुगतान प्रणाली को पारंपरिक नकद आधारित ढांचे से डिजिटल ढांचे की ओर तीव्र गति से परिवर्तित किया है। विशेष रूप से यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफैस (युपीआई), मोबाइल वॉलेट तथा क्यू आर कोड आधारित भुगतान प्रणालियों ने लघु एवं मध्यम व्यवसायों के संचालन, वित्तीय प्रबंधन, ग्राहक व्यवहार तथा बाजार विस्तार पर गहरा प्रभाव डाला है।
यह शोध पत्र भारत में डिजिटल भुगतान अपनाने की प्रवृत्ति, उसके आर्थिक, सामाजिक एवं व्यवहारिक प्रभावों तथा उससे जुडी चुनौतियों का गहन विश्लेषण प्रस्तुत करता है। अध्ययन द्वितीयक आंकडों पर आधारित है, तथा वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध पद्धति का उपयोग किया गया है। निष्कर्ष दर्शाते है कि डिजिटल भुगतान ने लघु उद्योगों की संचालन दक्षता, वित्तीय पारदर्शिता और औपचारिक वित्तीय प्रणाली तक पहुंच को सुदृढ़ किया है, हालांकि डिजिटल साक्षरता की कमी, इंटरनेट अवसंरचना की सीमाएं और साइबर सुरक्षा से जुड़ी चिंताएं अब भी प्रमुख चुनौतियां बनी हुई है।

मूल शब्दः डिजिटल भुगतान, UPI, मोबाइल वॉलेट, QR कोड, लघु एवं मध्यम व्यवसाय, वित्तीय प्रबंधन

परिचय
भारत की अर्थव्यवस्था में लघु एवं मध्यम व्यवसायों की भूमिका अत्यंत महतवपूर्ण मानी जाती है। ये व्यवसाय न केवल सकल घरेलू उत्पाद में योगदान करते है, बल्कि बड़े पैमाने पर रोजगार सृजन, स्थानीय संसाधनों के उपयोग और क्षेत्रीय विकास को भी बढ़ावा देते है। भारत जैसे विकासशील देश में लघु एवं मध्यम व्यवसाय सामाजिक – आर्थिक संतुलन बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते है। परंपरागत रूप से भारत के अधिकांश छोटे व्यवसाय नकद लेन देन पर आधारित रहे है। नकद आधारित प्रणाली के कारण पारदर्शिता की कमी, लेखांकन संबंधी कठिनाइयां, कर अनुपालन में बाधा तथा औपचारिक वित्तीय संस्थानों से दूरी जैसी समस्याएं उत्पन्न होती रही है। इन सीमाओं के चलते छोटे व्यवसायों की वृद्धि क्षमता भी प्रभावित होती रही है।
डिजिटल प्रौद्योगिकी के प्रसार और सरकारी पहलों, जैसे डिजिटल इंडिया अभियान ने भुगतान प्रणाली में संरचनात्मक परिवर्तन किए है। विशेष रूप से नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया द्वारा विकसित यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस ने डिजिटल भुगतान को सरल, सुरक्षित और कम लागत वाला बनाया है। स्मार्टफोन और इंटरनेट की बढ़ती पहुंच ने छोटे व्यापारियों को भी डिजिटल भुगतान स्वीकार करने में सक्षम बनाया है।
डिजिटल भुगतान प्रणाली ने व्यवसाय के तरीकों को बदल दिया है। आज छोटे दुकानदान, ठेला व्यापारी और सेवा प्राता भी QR कोड और मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से डिजिटल भुगतान स्वीकार कर रहे है। यह अध्ययन इसी परिवर्तनशील परिदृश्य में डिजिटल भुगतान प्रणालियों और लघु एवं मध्यम व्यवसायों के बीच संबंध का विस्तृत विश्लेषण प्रस्तुत करता है।

साहित्य समीक्षा
डिजिटल भुगतान और छोटे व्यवसायों पर प्रभाव को लेकर पिछले कुछ वर्षों में अनेक अध्ययन किए गए है। भारतीय रिजर्व बैंक की रिपोर्टों के अनुसार डिजिटल भुगतान ने भारत में वित्तीय समावेशन को गति प्रदान की है। कई शोधों में यह निष्कर्ष निकाला गया है कि UPI आधारित भुगतान प्रणाली ने लेन देन की लागत कम की है और भुगतान प्रक्रिया को अधिक कुशल बनाया है। अन्तर्राष्ट्रीय अध्ययनों में यह पाया गया है कि डिजिटल भुगतान अपनाने से छोटे व्यवसायों की बिक्री में वृद्धि होती है और ग्राहक संतुष्टि का स्तर बढता है। मोबाइल वॉलेट और क्यू आर कोड आधारित भुगतान प्रणालियों ने उपभोक्ताओं के खरीद व्यवहार को भी प्रभावित किया है। हालांकि कुछ अध्ययनों में यह भी रेखांकित किया गया है कि डिजिटल भुगतान का लाभ सभी क्षेत्रों में समान रूप से नहीं पहुंचा है। ग्रामीण और अर्ध – शहरी क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी, डिजिटल साक्षरता और साइबर सुरक्षा से जुडी चिंताएं डिजिटल भुगतान अपनाने में प्रमुख बाधाएं बनी हुई है। इस प्रकार, साहित्य समीक्षा से यह स्पष्ट होता है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली के लाभ और चुनौतियां दोनों ही है, और लघु एवं मध्यम व्यवसाय के संदर्भ में इनका विश्लेषण करना अत्यंत आवश्यक है।

अध्ययन के उद्देश्य
इस शोध के प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित है :
- भारत में लघु एवं मध्यम व्यवसायों द्वारा डिजिटल भुगतान प्रणालियों को अपनाने की स्थिति का अध्ययन करना।
- UPI, मोबाइल वॉलेट और QR कोड आधारित भुगतान प्रणालियों के व्यावसायिक प्रभावों का विवेचन करना ।
- डिजिटल भुगतान अपनाने में आने वाली प्रमुख चुनौतियों का अध्ययन करना।
- भविष्य में लघु एवं मध्यम व्यवसाय के लिए डिजिटल भुगतान की संभावनाओं का मूल्यांकन करना।

शोध पद्धति
यह अध्ययन वर्णनात्मक एवं विश्लेषणात्मक शोध पद्धति पर आधारित है। शोध में प्राथमिक सर्वेक्षण के बजाय द्वितीयक आंकड़ों का उपयोग किया गया है ताकि व्यापक और प्रमाणिक जानकारी प्राप्त की जा सके।

डेटा के स्तोत्र
- भारतीय रिजर्व बैंक की डिजिटल भुगताना रिपोर्ट
- आर्थिक सर्वेक्षण, भारत सरकार

- NPCI की वार्षिक रिपोर्ट
- राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय शोध पत्र और जर्नल

विश्लेषण की विधिः संकलित आंकडों का गुणात्मक विश्लेषण किया गया है, जिससे डिजिटल भुगतान के आर्थिक, सामाजिक और व्यवहारिक प्रभावों का समझा जा सके।

डिजिटल भुगतान प्रणालियों का स्वरूप

UPI आधारित भुगतान प्रणाली: UPI एक रीयल टाइम भुगतान प्रणाली है, जो मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से बैंक खातों के बीच तत्काल धन अंतरण की सुविधा प्रदान करती है। छोटे व्यवसायो के लिए UPI अत्यंत उपयोगी सिद्ध हुआ है क्योंकि इसमें किसी महंगे हार्डवेयर या जटिल प्रक्रिया की आवश्यकता नहीं होती। केवल एक स्मार्टफोन और QR कोड के माध्यम से व्यापारी भुगतान स्वीकार कर सकते है। UPI ने छोटे व्यापारियों को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है, जिससे उन्हें ऋण, बीमा और अन्य वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्राप्त हुई है।

मोबाइल वॉलेट: मोबाइल वॉलेट डिजिटल भुगतान का एक लोकप्रिय माध्यम है। इन वॉलेट्स ने भुगतान को सरल बनाने के साथ–साथ उपभोक्ताओं को कैशबैक और छूट जैसी सुविधाएं प्रदान की है। इससे ग्राहकों में डिजिटल भुगतान को अपनाने की प्रवृति बढ़ी है, जिसका प्रत्यक्ष लाभ छोटे व्यवसायों को मिला है। मोबाइल वॉलेट छोटे व्यवसायें के लिए विशेष रूप से उपयोगी हैं, क्योंकि ये त्वरित भुगतान और सरल लेन देन की सुविधा है।

QR कोड आधारित भुगतान प्रणाली: QR कोड आधारित प्रणाली छोटे और सूक्ष्म व्यापारियों के लिए अत्यंत किफायती और सुलभ है। ठेला व्यापारी, सब्जी विक्रेता और छोटे सेवा प्रदाता भी इस प्रणाली के माध्यम से डिजिटल भुगतान स्वीकार कर रहे है। QR कोड आधारित भुगतान ने छोटे व्यवसायों के लिए डिजिटल रिकॉर्ड तैयार करने में मदद की है, जो भविष्य में वित्तीय सहायता प्राप्त करने में सहायक सिद्ध हो सकता है।

लघु एवं मध्यम व्यवसायों के संचालन पर डिजिटल भुगतान का प्रभाव

- **संचालन दक्षता में सुधार:** डिजिटल भुगतान प्रणाली प्रत्येक लेन देन की प्रक्रिया तेज और सरल हो गई है। नकद गिनने, छुट्टे पैसे की समस्या और नकद प्रबंधन से जुड़ी कठिनाइयां कम हुई है। इससे व्यवसायों की समय और लागत दोनों की बचत हुई है।

- **वित्तीय पारदर्शिता और लेखांकन:** डिजिटल भुगतान प्रणाली प्रत्येक लेन देन का स्वचालित रिकॉर्ड प्रदान करती है। इससे आय व्यय का सटीक लेखा जोखा संभव हुआ है और कर अनुपालन में भी सुधार हुआ है। पारदर्शिता बढने से छोटे व्यवसायों की वित्तीय विश्वसनीयता में वृद्धि हुई है।

- **ग्राहक संतुष्टि और विश्वास:** ग्राहकों के लिए डिजिटल भुगतान सुविधाजनक, सुरक्षित और तेज है। इससे ग्राहकों का विश्वास बढ़ा है और वे ऐसे व्यवसायों को प्राथमिकता देने लगे हैं जो डिजिटल भुगतान स्वीकार करते है।

- **बाजार विस्तार और प्रतिस्पर्धात्मकता:** डिजिटल भुगतान करने वाले छोटे व्यवसाय ऑनलाइन प्लेटफॉर्म और डिजिटल मार्केटप्लेस से जुड़ सकते है। इससे उनके बाजार का विस्तार हुआ है और वे बड़े व्यवसायो के साथ प्रतिस्पर्धा करने में सक्षम हुए है।

- **डिजिटल भुगतान और वित्तीय समावेशन:** डिजिटल भुगतान प्रणाली ने उन छोटे व्यापारियों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली से जोड़ा है जो पहले इससे बाहर थे। इससे बैंक खातों का उपयोग बढ़ा है और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा मिला है। डिजिटल लेन देन के रिकॉर्ड के आधार पर छोटे व्यवसाय अब ऋण और वित्तीय सेवाएं प्राप्त करने में सक्षम हो रहे है।

चुनौतियां और सीमाएं

डिजिटल भुगतान के अनेक लाभों के बावजूद कुछ प्रमुख चुनौतियां बनी हुई हैः

- डिजिटल साक्षरता की कमी
- इंटरनेट और नेटवर्क कनेक्टिविटी की समस्या
- साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता से जुड़ी चिंताऐं
- तकनीकी विफलता के समय व्यवसाय ठप होने का जोखिम
- वृद्ध और कम शिक्षित व्यापारियों की तकनीकी झिझक

इन चुनौतियों के समाधान के लिए दीर्घकालीन नीति समर्थन और प्रशिक्षण आवश्यक है।

भविष्य की संभावनाऐं

आने वाले समय में डिजिटल भुगतान प्रणाली और अधिक उन्नत होने की संभावना है। वॉयस आधारित UPI, ऑफलाइन डिजिटल भुगतान और बेहतर साइबर सुरक्षा उपाय लघु एवं मध्यम व्यवसाय के लिए नए अवसर प्रदान कर सकते है। यदि डिजिटल अवसंरचना को सुदृढ़ किया जाए, तो डिजिटल भुगतान छोटे व्यवसायों के सतत विकास का प्रमुख साधन बन सकता है।

निष्कर्ष

यह अध्ययन स्पष्ट रूप से दर्शाता है कि डिजिटल भुगतान प्रणाली ने भारत के लघु एवं मध्यम व्यवसायों के संचालन में गहरा और सकारात्मक प्रभाव डाला है। UPI, मोबाइल वॉलेट और QR कोड आधारित भुगतान प्रणालियों ने लघु एवं मध्यम व्यवसाय को अधिक पारदर्शी, संगठित और प्रतिस्पर्धा बनाया है। हालांकि डिजिटल साक्षरता, अवसंरचना और सुरक्षा से जुड़ी चुनौतियां बनी हुई हैं, फिर भी उचित प्रशिक्षण, नीति समर्थन और तकनीकी विकास से इनका समाधान संभव है। इस प्रकार डिजिटल भुगतान प्रणाली को भारत में छोटे व्यवसायों के सतत और समावेशी विकास का एक प्रभावी साधन माना जा सकता है।

References

1. Reserve Bank of India. Report on digital payment systems in India. RBI Publications, 2022.
2. National Payments Corporation of India. UPI annual report. NPCI, 2023.
3. Government of India. Economic survey of India. Ministry of Finance, 2022.
4. Kumar S, Singh R. Digital payments and small business growth in India. International Journal of Commerce and Management,2021:12(2):45–58.
5. Sharma P. Impact of cashless economy on MSMEs. Indian Journal of Economics,2020:101(3):233–247.