CHETANA
International Journal of Education (CIJE)

Peer Reviewed/Refereed Journal
ISSN : 2455-8279 (E)/2231-3613 (P)

Impact Factor
SJIF 2024 - 8.445

Prof. A.P. Sharma
Founder Editor, CIJE
(25.12.1932 - 09.01.2019)

# शिक्षित वर्ग की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के कृत्रिम बुद्धिमत्ता की लाभदायकता का विश्लेषणात्मक अध्ययन

रेखा खंडेलवाल
*शोधार्थी, पीएचडी डिपार्टमेंट इन कॉमर्स*
*ज्योति विद्यापीठ वुमन एस यूनिवर्सिटी जयपुर*
*Email-rekhakhandelwal983@gmail.com, Mobile-8079046695*

……………………………………………………………………….

*First draft received: 05.04.2025, Reviewed: 18.04.2025*
*Final proof received: 15.05.2025, Accepted: 08.06.2025*

**सार-संक्षेप**

*कृत्रिम बुद्धिमत्ता जिसे आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (artificial intelligence) के नाम से जाना जाता है। यह कंप्यूटर विज्ञान की वह शाखा है जिसके अंतर्गत विभिन्न कार्यों को करने में स्मार्ट मशीन का निर्माण किया जाता हैयह मानव बुद्धि की आवश्यकता का अध्ययन करती है। जिसमें विभिन्न विषयों के अंतर्गत क्रांतिकारी परिवर्तन किया है जिसमें से बैंकिंग वित्तीय बीमा उद्योग व्यापार वाणिज्य व्यवसाय संचार आदि के क्षेत्र में महत्वपूर्ण योगदान देखने को मिल रहा है मशीन लर्निंग और डीप लर्निंग की प्रगति तकनीक बैंकिंग के प्रत्येक क्षेत्र में बदलाव पैदा कर रही है सन 1955 में जॉनमकाथी ने इसकोकृत्रिम बुद्धिमत्ता या आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (artificial intelligence) का नाम दिया और कहा कि यह विज्ञान और अनुसंधान तथा मोबाइल बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र के अंतर्गत इंजीनियरों में मशीनी भाषा के रूप में बनाने को परिभाषित किया प्रस्तुत शोध में शिक्षित वर्ग कीकामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता की लाभदायकता का अध्ययन एक मुख्य विषय के रूप में विश्लेषित किया गया है जिसके अंतर्गत बैंकिंग क्षेत्र में विभिन्न पक्षों से होने वाले लाभों को कृत्रिम बुद्धिमत्ता से जोड़ते हुए एक नवीनतम अध्ययन प्रस्तुत किया गया है।*

*मुख्य शब्द : कृत्रिम बुद्धिमता, कामकाजी महिलाएं मोबाइल बैंकिंग, शिक्षित वर्ग डिजिटलीकरण लाभदायकता आदि.*

## प्रस्तावना

शिक्षित वर्ग के कामकाजी महिलाएं वर्तमान समय में मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से अपने दैनिक आवश्यकता वाले सामान को ऑनलाइन शॉपिंग के द्वारा धन का आसानी से हस्तांतरण कर रहे हैं वह काम के साथ-साथ दैनिक रोजमर्रा की जरूरत को बाजार न जाकर अपने घर में बैठकर ही मोबाइल माध्यम से धन का हस्तांतरण करके अपने सामान की प्राप्ति कर लेती हैं इससे उन्हें बाजार जाने की आवश्यकता नहीं होती इस माध्यम का प्रयोग हम कृत्रिम बुद्धिमत्ता के अंतर्गत करके और भी अधिक लाभ प्राप्त कर सकते हैं इससे धोखाधड़ी से बचा जा सकता है डाटा एकत्रीकरण करने में भी मदद मिलती है मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत हम भिन्न-भिन्न खातों को एक साथ रखते हुए इसकी गोपनीयता को बनाए रख सकते हैं अतः मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक क्रांतिकारी परिवर्तन बदलाव को जन्म दे रहा है

कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग वित्तीय क्षेत्र वाणिज्य क्षेत्र व्यापार क्षेत्र शिक्षा के क्षेत्र बैंक वित्तीय संस्थानों भाषा परिवर्तन भाषा अनुवाद भाषा छवि पहचान और रोबोटिक जैसे विभिन्न क्षेत्रों के अंतर्गत इसका उपयोग हो रहा है अतः यह लेख मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत धन का हस्तांतरण मोबाइल बैंकिंग के विभिन्न वित्तीय कार्यों में कृत्रिम बुद्धिमत्ता से होने वाले लाभ को बताते हुए महत्वपूर्ण बदलाव और सुधार लाने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग किया जाना विकसित करता है।

इससे शिक्षित वर्ग की कामकाजी महिलाओं के जीवन में गुणवत्ता सुधार किया जा सकता है फिर भी इस तकनीक के लागू करने में नैतिकता और सभी के लिए निष्पक्ष भाव और सामान्य लाभ सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कौशल और संसाधनों के विकसित करने जैसी मुख्य समस्याएं सामने आ रही हैं जिनका अध्ययन हम आगे करते हैं।

## मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता का महत्व

नवीन डाटा एकत्रीकरण में सहायक।

धोखाधड़ी का पता लगाने में सहायक

रोबो सलाहकार के रूप में संलग्न होना

खाता प्रबंधन में सहायक

ग्राहक और बैंकिंग के मध्य अच्छे मधुर संबंध बनाने में सहायक

उत्तर विश्लेषित करने में सहायक

श्रेणियां प्रबंधन में सहायक।

नवीन डाटा एकत्रीकरण में सहायक

## शोध अध्ययन के उद्देश्य

- शिक्षित वर्ग के कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता के लाभ का अध्ययन
- एकल परिवार और संयुक्त परिवार में रहने वाले कामकाजी महिलाओं का बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता से उत्पन्न मानसिक स्वास्थ्य के प्रभाव का अध्ययन
- खातों की गोपनीयता बनाए रखने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की प्रभाव का अध्ययन
- ग्रामीण सेवा और बैंकिंग वित्तीय संस्थानों के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता का अनुप्रयोग की जांच करने का अध्ययन

### शोध में प्रयुक्त चर्चा के प्रश्न

- मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत ग्राहक संतुष्टि में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग किस प्रकार होगा।
- शिक्षित वर्ग के कामकाजी महिलाओं का कृत्रिम बुद्धिमत्ताके प्रभाव का अध्ययन कैसे हो।
- एकल परिवार की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रभाव कैसे।
- संयुक्त परिवार की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता कैसे अपनी जाएगी

### शोध अध्ययन की परिकल्पना

- शिक्षित वर्ग के कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ताका कोई सार्थक अंतर नहीं होता है।
- एकल परिवार में कामकाजी महिलाओं का मोबाइल क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रभाव का कोई सार्थक अंतर नहीं होता है।
- संयुक्त परिवार की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रभाव का कोई सार्थक अंतर नहीं होता है।

### शोध विधि

प्रस्तुत पत्र में शोध खत्री ने सर्वेक्षण विधि को काम में लिया है

### शोध उपकरण

प्रस्तुत में शोधार्थी ने जो स्वनिर्मित प्रश्नावली का प्रयोग किया है

### शोध में प्रयुक्तन्यायदर्श

प्रस्तुत शोध पत्र के अंतर्गत 100 कामकाजी महिलाओं को सम्मिलित किया गया है जिसमें से 50 महिलाएं एकल परिवार की है और दूसरी 50 महिलाएं संयुक्त परिवार की है

### परिकल्पनाओं का परिणाम

प्रस्तुत शोध पत्र में तीन परिकल्पना ली गई है जिसमें से प्रथम परिकल्पना यह बताती है कि शिक्षित वर्ग की कामकाजी महिलाएं मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग एक सफलतापूर्वक क्रांतिकारी परिवर्तन है अतः यह परिकल्पना सार्थक सिद्ध होती है अतः शिक्षित वर्ग के सभी महिलाएं इस बात से सहमत है कि मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग बहुत ही अच्छे तरीके से किया जा रहा है इससे गोपनीयता रखी जाती है डेटा संरक्षण में सहायता प्रदान करता है अतः सभी खातों की जानकारी घर बैठकर ही प्राप्त हो जाती है। अतः प्रथम परिकल्पना स्वीकृत सिद्ध होती है

प्रस्तुत शोध पत्र में दूसरी परिकल्पना एकल परिवार की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रभाव को देखा गया है जिसमें पाया गया है कि कुछ महिलाएं तो सहमति जताती हैं तो कुछ महिलाएं अस्मत होती हैं आता प्रश्नों का उत्तर सार्थक सिद्ध नहीं हो पाया है अतः कृत्रिम बुद्धिमत्ता की लाभदायकता का प्रभाव कुछ कम दिखने को मिला है कह सकते हैं की दूसरी परिकल्पना सार्थक सिद्ध नहीं हो पाई है तथा अस्वीकृत हुई है

प्रस्तुत शोध पत्र में तीसरी परिकल्पना संयुक्त परिवार के कामकाजी महिलाओं को लिया जिसमें वह कृत्रिम बुद्धिमत्ता की लाभदायकता का प्रयोग भली भांति जानते हुए सभी सहमति जताते हैं और कहते हैं कि यह मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में एक आमूल चूल परिवर्तन है जिसे हम घर बैठकर अपने सभी कार्यों को कर सकते हैं और कर रहे हैं अतः हम काम करते हुए भी अपने सभी कार्यों को समय पर पूरा कर लेते हैं समय की बचत होती है नवीन जानकारी प्राप्त हो जाती है खातों की व्यवस्था बनाए रखने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता अति लाभदायक है अतः यह परिकल्पना पूर्णता स्वीकृत कर ली गई है।

### मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रभाव

मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रभाव को हम निम्न बिंदुओं से भले वहां की समझ सकते हैं -

- उन्नत ग्राहक संतुष्टि
- साइबर सुरक्षा
- बेहतर बैंकिंग वित्तीय संस्थानों की उत्पादकता
- बैंक और ग्राहक के मध्य उचित संबंध
- बेहतर दक्षिण पूर्ण व्यवहार गत परिवर्तन
- समय की बचत
- नवीनतम डाटा एकत्रीकरण करने में और विश्लेषण करने में
- मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता की सीमाएं
- ग्राहक तथा बैंक के मध्य भेदभाव के टकराव
- निम्नीकरण
- नैतिक समस्याएं
- पारदर्शिता की कमी
- डाटा को संकट एकत्रित करने में कमी
- साइबर सुरक्षा का जोखिम होना
- भावनात्मक और संरचनात्मकता की कमी

### निष्कर्ष

निष्कर्षस्वरूप हम कह सकते हैं कि शिक्षित वर्ग की कामकाजी महिलाओं का मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र के अंतर्गत कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक अमोल चल क्रांतिकारी परिवर्तन है इससे बैंकिंग उद्योग व्यवसाय वाणिज्य रोजगार विभिन्न गतिविधियों में आमूल चूल परिवर्तन देखने को मिल रहे हैं जो विकसित भारत के लिए अति आवश्यक अति जरूरी बिंदु बन गया है इससे कामकाजी महिलाएं के मानसिक स्वास्थ्य की स्थिति में सुधार पाया जा सकता है और बैंकिंग खातों से सुरक्षा की प्राप्ति की जा सकती है जिससे ग्राहक दक्षता और उत्पादकता में भी सुधार से लेकर ग्राहक सेवा में भी क्रांतिकारी परिवर्तन लाना सुनिश्चित हो गया है ग्राहक अनुभवों को बेहतर बनाने में भी सहायक सिद्ध हुई है कृत्रिम बुद्धिमत्ता मशीन एक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस रोबोट तकनीक से उसकी छवि को बनाने में सहायता प्रदान करती है यह एकल परिवार और संयुक्त परिवार की महिलाओंइसके अंतर्गत रुचि ले रही है और वह सफलतापूर्वक कार्य को आसानी से करते हुए अपने स्वास्थ्य को भी सुगम बना रही हैं अंत में हम कह सकते हैं कि गणतंत्र बुद्धिमत्ता को आगे बढ़ावा दिया जाए जिससे कि सभी हितों की सुरक्षा तथा नवीन जानकारी प्राप्त हो सके नवीन क्षेत्र की जानकारी ली जा सके और धोखाधड़ी से बचा जा सके विभिन्न समस्यात्मक मामलों को समाधान किया जा सके जिससे प्रत्येक ग्राहक को लाभ की प्राप्ति हो सके अतः कामकाजी महिलाएं भी इसमें सहयोग देने के लिए तत्पर है।

### संदर्भ ग्रंथ सूची

- https://www.google.co.in
- https://www.library.thinkquest.
- https://www.educba.com/artificial intelligence.
- https://www.drististiios.com.