

SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET İLE VERGİ TUTUM VE DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ*

Yrd. Doç. Dr. Mehmet CURAL

Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, (mcural@beu.edu.tr)

Doç. Dr. Mehmet PEKKAYA

Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, (mehpekkaya@gmail.com)

Erdem DİBEK

Bülent Ecevit Üniversitesi, SBE, (dibekerdem@gmail.com)

ÖZET

Bu çalışmada hastanede yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Bu kapsamda Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde 402 yatan hastaya anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasında zayıf da olsa aynı yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak regresyonda anlamlı bir ilişki modeli elde edilememiştir. Ayrıca vergi tutum ve davranışlarına ait görüşler katılımcıların özelliklerine göre incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yatan Hasta Memnuniyeti, Vergi, Vergi Tutum ve Davranışları.

THE REALTIONSHIP BETWEEN SATISFACTION OF HEALTH CARE SERVICES AND TAX MANNER AND BEHAVIOURS

ABSTRACT

In this study, the realtionship between satisfaction of health care services and tax manner and behaviours was analized. In this content, a survey conducted to 402 hospital patients staying in the Zonguldak Atatürk State Hospital services. According to the findings beside having a week relationship, a same paralel relationship was deeducted between satisfaction of health care services and tax manner and behaviours. However, a significant result was not able to obtained when this relationship modelled. In addition, the opinions about the tax manner and behaviours were studied acoording to the properties of the participants.

Keywords: The Satisfaciton of Hospital Patients, Tax, Tax Manner and Behaviours.

* Bu çalışmaya "Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet İle Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki" (Zonguldak, BEÜ, SBE) adlı basılmamış yüksek lisans tez çalışması temel oluşturmuştur.

1. Giriş

Vergilerden kamu hizmetlerinin finansmanı sağlama, ekonomik büyüme ve kalkınmayı sağlama, gelir dağılımında adaleti artırma v.b. amaçları gerçekleştirmesi beklenmektedir. Ancak vergi, mükellefler açısından bir yük olarak algılanmakta ve mükellefler vergi karşısında farklı tutum ve davranışlarda bulunmaktadır. Zira mükelleflerin vergi tutum ve davranışları bireysel ve çevresel faktörlerden etkilenmektedir. Vergilerden beklenen amaçların gerçekleşebilmesi için mükelleflerin vergi tutum ve davranışları üzerinde etkili olan bu faktörlerin belirlenmesi ve hükümetler tarafından bu doğrultuda düzenlemelerin yapılması gereklidir.

Günümüzde mükelleflerin vergi tutum ve davranışları inceleyen çalışmalar artmakla birlikte yeterli kapsamda olduğunu söylemek oldukça zordur. Bu çalışmalarda genellikle vergilerin ekonomik ve mali etkileri, vergileme sonucu ortaya çıkan tepki niteliği taşıyan vergi kaçakçılığı, vergiden kaçınma ve vergiyi yansıma gibi davranış şekilleri ele alınmıştır. Ancak bu sonuçların ortaya çıkmasının özellikle psikolojik nedenleri üzerinde pek fazla durulmamıştır. Öte yandan yapılan çalışmalarda mükelleflerin vergi tutum ve davranışlarını etkileyen faktörlerden birisinin kamu hizmetlerinden yararlanma derecesi olduğu görülmektedir. Daha açık bir ifadeyle mükelleflerin yarar sağladığı kamu hizmetlerinin yapılması vergiye karşı olumlu bir tutum ve davranışın oluşmasına neden olurken yarar sağlamadığı kamu hizmetlerinin yapılması olumsuz tepkiler geliştirmesine neden olabilmektedir.

Bu çalışmanın bu alanda yapılan çalışmalardan farkı vergi tutum ve davranışlarını etkileyen faktörler kapsamında kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ele almasıdır. Çalışmanın amacı sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiyi test ederek vergi politikası uygulayıcılara yol göstermektir. Bu amaçla Zonguldak Atatürk Devlet Hastanesi (ZADH) servislerinde yatan 402 hastaya anket uygulanmış ve elde edilen veriler istatistiksel analize tabi tutulmuştur.

2. Vergi Psikolojisi

Vergi psikolojisi, kişilerin ve grupların vergi algısını, vergilemeye olan bakışını ve vergilemeye karşı oluşan tepkilerini araştırma konusu yapmaktadır. Tanımından da anlaşılacağı gibi vergi psikolojisi kavramı mali araçlardan sadece vergilerin birey davranışları üzerindeki etkisini konu edinmektedir. Bu kapsamda, vergi tutum ve davranışları vergi psikolojisinin alanı içerisinde incelenmektedir (Aktan, 2006:125). Ayrıca vergi karşısında vergilendirme yetkisini kullanan merkezi devlet ve diğer idareler ile kişi ve kurumların davranışlarının analizi de vergi psikolojisinin inceleme alanı içerisine girmektedir (Göksu & Saruç, 2012).

Mali olaylarla ilgili yapılacak değerlendirmelerde olayın sadece hukuki, ekonomik ve siyasal yaklaşımların esas alınması yeterli olmayıp, olayın psikolojik açıdan da değerlendirilmesi gerekmektedir. Bireylerin iç ve dış etkenler karşısında gösterdiği tepkilerini inceleme konusu yapan psikoloji bilimi, vergilemeye karşı bireylerin verdikleri tepkilerin psikolojik açıdan değerlendirilmesini amaçlamaktadır (Taşkın, 2010:69).

Günümüzde vergiye gönüllü uyumu sağlamaya yönelik vergi psikolojisi üzerinde çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu konudaki maliyecilerin başında Schmolders gelmektedir. Schmolders 1932'de, başta kendi hocalarının ve kendi jenerasyonunun karşı çıktığı

vergi davranışları üzerinde birtakım sosyo-psikolojik etkilerin olabileceğini ileri sürmüştür. Schmolders, kendisine maksimum fayda sağlayan seçeneği tercih eden, rasyonel davranan ve kendi çıkarlarını düşünen ekonomik insan “homo economicus” modelinin suistimal edildiğini ve bunun üzerine kurulan modellerin boşuna bir çaba olduğunu vurgulamıştır. Schmolders, bunun yerine yararlı hipotezler kurabilmek amacıyla, baştan herhangi bir yol gösterici fikir olmadan, sonucu genellikle belirsizliklerle dolu olsa bile nitelikli veri toplanması gerektiğine vurgu yapmıştır. Araştırmalara öncülük edebilecek nitelikteki bu tez, o dönemde devlet ve vatandaş arasında yeterli uzlaşmacı ortamın bulunmaması nedeniyle 1970’li yıllara kadar gelişme gösterememiştir (Schmolders, 2006:2).

İbn-i Haldun da vergilemede sosyo-psikolojik boyuta vurgu yapan çalışmasıyla devletin ekonomik hayata adil olmayan müdahale, haksız vergilemede bulunma, mülkiyete haksızca el koyma gibi davranışlarda bulunmasının ekonomiyi olumsuz etkileyerek varlığının devamı için gerekli olan vergilerle elde ettiği gelirden mahrum olacağını dile getirmiştir. Bu döngünün bu şekilde sonuçlanması devletin yapması gereken zorunlu faaliyetleri gerçekleştirmesini engelleyeceğinden çözülmeye hatta yıkıma bile gidebilecektir (Candan, 2007:242).

Genel olarak değerlendirildiğinde, insanların yaşadıkları olaylar karşısındaki durumları “algı-tutum-davranış” üçlemesinden oluşmaktadır. Bireyin olaylar karşısında sergilediği tavır, onun karşılaştığı olaydan ne anladığı, o olayı nasıl yorumladığıyla ilişkilidir. Algılama, çevredeki uyarıcıların duyu organlarında oluşturduğu uyarıların beyne iletilmesi, beyinde düzenlenmesi ve bir anlam kazanması olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle algılama bireyin sergilediği tutumda birinci dereceden etkili olmaktadır (Aktan, 2006:159).

Tutum kavramı ise genel olarak bireyin çevresindeki herhangi bir olgu veya nesneye ilişkin sahip olduğu tepki eğilimi olarak ifade edilmektedir. Başka bir deyişle tutum, bireyin bir durum, olay ya da olgu karşısında göstermesi beklenen davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır. Tutum kavramı konusunda yapılan tanımlarda ortak paydalar aşağıdaki gibi sıralanabilir (İnceoğlu, 2010:19):

- Bireyin çevresindeki toplumsal olgulara karşı gösterdiği bir tepki ön eylemdir.
- Duygusal ve zihinsel öğelerden oluştuğuna ilişkin bir kanı hâkimdir.
- Oluşumunda bilgi, inanç ve duygular sistemli ve sürekli bir örgütsel ilişki içinde bulunmaktadır.
- Birçok psikolojik değişken gibi gözlemlenemeyen, gizli değişkenler olduğu ve ancak söz, tavır, jest, mimik gibi davranışlardan çıkarıldıkları ve motivasyon olgusuyla ilişkilendirildikleri görülmektedir.

Tutumlar, bireysel kişilik gelişimiyle ve bireyin çevresine ve içinde yer aldığı toplumsal koşullara uyumuyla doğrudan ilişkili sosyal ve psikolojik süreçler açısından büyük önem taşıdığından sosyal olayların incelenmesinde sıklıkla kullanılmaktadır (Sağlam, 2013:319).

Davranış kavramı ise, canlı bir organizmanın, iç ve dış etkilere karşı başlattığı bir hareket olarak tanımlanmaktadır. Bu hareket, bir etki-tepki süreci içerisinde gelişmektedir. İnsan davranışları bir nedene dayalı ve belirli bir amaca yönelik olduğundan neden-amaç doğrultusunda ortaya çıkan ve belirli bir etki ya da güdülerin sonucu oluşan davranış doğrudan gözlemlenebilmektedir (Silah, 2005:33).

Bireylerin ekonomik karar alma süreçlerinde rasyonel davrandıkları kabul edilmekle birlikte içerisinde bulunduğu toplumun düşünce ve değerler sisteminden, mantık sisteminden ve dilinden etkilendikleri görülmektedir. Mükelleflerin vergiye karşı tutum ve davranışlarını belirleyen faktörler; bireyi inceleme konusu yaptığından dolayı bireyin ekonomik, sosyal ve kişisel özelliklerinin incelendiği bireysel faktörler, bireyin mükellef olarak içinde bulunduğu, uymak zorunda olduğu vergi sisteminin ve vergi idaresinin etkisinin incelendiği çevresel faktörler olmak üzere iki grupta incelemek mümkündür.

Bireysel faktörler incelendiğinde yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, aile ölçeği, din ve eğitim seviyesi gibi demografik özellikler ile ödeme gücü, vergi ahlakı, devlete olan bağlılık, siyasi yaklaşımı, diğer mükelleflerin tutumları, kamu hizmetlerinin seviyesi ve vergilerin kullanıldıkları alanlar dikkati çekmektedir. Çevresel faktörler olarak ise, vergi adaleti, vergi yapısının karışıklığı ve vergi mevzuatında yapılan değişikliklerin sıklığı, vergi oranları, vergi afları, vergi denetimleri, vergi cezaları ve vergi idaresinin etkinliği ön plana çıkmaktadır.

3. Literatür Özeti

Muter vd. (1993) tarafından Manisa'da 505 mükellef ile yapılan anket çalışmasında mükelleflerin vergi tutum ve davranışları incelenmiştir. Elde edilen bulgular vergi bilincine sahip mükelleflerin vergi ile kamu hizmeti arasında ilişki kurduklarını ve bu mükelleflerin vergi kaçakçılığı gibi davranışlara karşı olumsuz baktıklarını göstermiştir. Yüce & Gerçek (1998) tarafından Bursa Ticaret ve Sanayi Odasına kayıtlı 235 mükellef üzerinde uygulanan anket sonuçları mükelleflerin %38,3'nün vergiyi kamu hizmetlerinin karşılığı olarak gördüklerini ancak %34,5'nin kamu harcamalarındaki savurganlığı örnek göstererek olumsuz tutum ve davranış geliştirebileceklerini göstermiştir.

Çoban (2004) tarafından Denizli il merkezinde 1.200 mükellefin vergi tutum ve davranışlarının analiz edildiği çalışmada mükelleflerin %39'nun vergiyi devletin yapmış olduğu hizmetlerin karşılığı olarak gördüklerini, %80,5'inin devletin toplanan vergileri etkin bir şekilde kullanmadığını düşündüklerini ve bunun neticesinde %87,1'nin söz konusu kamu hizmetlerinden yeterince faydalanamadığını ortaya koymuştur. Vergiyi algılama biçimi ile birleştirilerek yapılan değerlendirmede vergi kaçakçılığının odağında kamu hizmetlerinin sunulmasının olduğu sonucuna varılmıştır.

Sağbaş(2003)tarafından yerel vergilerin nasıl algılandıkları konusunda yapılan çalışmada mükelleflerin %71'nin ödediği vergi miktarı ile aldıkları kamu hizmetleri arasında bir ilişkinin, diğer bir deyişle mali bağlantının, varlığından haberdar oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada teoride kişilerin memnuniyet göstergelerinden biri olan seçimlerdeki kanaatlerinin söz konusu mali bağlantı ile aynı paralelde olduğu ancak Türkiye'de ise seçmen kanaatlerinin genel durumun aksine olduğu gözlemlenmiştir.

Şahbaz & Saruç (2012)'un 1.351 üniversite öğrencisine uyguladığı anket çalışması sonuçlarına göre öğrencilerin %66'sı kamu harcamalarında savurganlık yapıldığına inanmaktadır. Ancak kamu harcamalarında savurganlık yapıldığı algısı ile olumsuz bir vergi tutum ve davranışı olarak kabul edilen vergi kaçakçılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında bireylerin vermiş oldukları vergilerin doğru harcandığı düşüncesi ve aldıkları kamu hizmetlerinin yapı, çeşitlilik ve kalitesinin yüksek olmasının vergi tutum ve davranışlarına olumlu katkısının olacağı söylenebilir.

4. Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet ile Vergi Tutum ve Davranışları İlişkisi Üzerine Bir Uygulama

Bu bölümde öncelikle anket çalışması ve hastaların özellikleri hakkında bilgi verilmekte, hastaların vergi tutum ve davranışlarına ait elde edilen sonuçlar, yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyeti ve bu memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları raporlanmıştır. Ulusal literatürde üniversite öğrencilerinin, maliye çalışanlarının, ilköğretim öğrencilerinin ve vergi mükelleflerinin vergiye karşı tutum ve davranışlarına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışma nitelik itibari ile aynı amaca hizmet etmekle birlikte araştırma evreni ve örneklem grubu sağlık hizmetlerinden yararlanan yatan hastalar olması nedeniyle ulusal literatürde bir ilk olma özelliği taşıyacak niteliktedir. Elde edilen sonuçlar vergi konusunda politika yapıcılara yol gösterici nitelikte olabilecektir.

Araştırma yöntemi olarak anket çalışması uygulanmıştır. Anket çalışması, yataklı hizmet birimlerine hastanın yatışına karar verilmesinden ve taburcu aşamasına kadar geçen süre içerisinde her aşamaya dair sonuç çıkartılabilecek şekilde soru sistematigi oluşturularak yapılmıştır. Ankette, SERQUAL ölçeğinden uyarlanan hastanenin fiziki ortamına ilişkin 3, güvenilirliğine ilişkin 5, hevesliliğe ilişkin 5, güvenceye ilişkin 5 ve empatiye ilişkin 4 olmak üzere 5 boyuttaki hastaneden genel memnuniyeti ölçmeye yönelik toplam 22 adet konu bulunmaktadır. Anket formunda, hastaların vergi tutum ve davranışlarını ölçmeye yönelik 14 konu da dikkate alındığında 7'li Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmış toplam 36 adet soru ve ayrıca hastaların sosyo-demografik özelliklerini yansıtan 10 soru bulunmaktadır.

Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından oluşturulmuş standartlar gereği 16 yaşından küçüklere, terminal dönem hastalara, cevaplamak istemeyenlere, psikiyatri hastalarına, diyaliz hastalarına ve sahip oldukları hastalık neticesinde algılamada sorun yaşayan nöroloji hastalarına uygulama yapılmamış ve kapsam dışında tutulmuştur.

Anket soruları hastanın taburcu edilmesine kadar geçen sürede sunulan hizmetlere ve çalışanların davranışlarına dair algılarını ve bunların vergi tutum ve davranışları üzerine etkilerini sorgulayacak şekilde oluşturulmuştur. Örneklem yatan hastalardan oluştuğundan yüz yüze görüşme tekniği uygulanmıştır. Anketin uygulamasında görev alacak kişilere gerekli olan anket özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilerek uygulanması sağlanmıştır.

Araştırma, Nisan-Mayıs 2015 tarihleri arasında 753 yatan hasta kapasiteli ZADH'nde yapılmıştır. Katılımcılar, sağlık hizmetlerinden daha fazla fayda sağladıkları, kamu hizmetlerinin daha çok farkına varacakları ve bu durumun vergi tutum ve davranışlarına yansıtacağı düşünülen yatan hastalar olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örneklem büyüklüğünü gönüllülük temel alınarak seçilen 402 hasta oluşmaktadır. Dolayısıyla analiz sonucunda yapılan tüm çıkarsamalar bu örneklem ve görüşlerine aittir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak tutum ölçeği kullanılmıştır. Yatan hastaların vergiye ilişkin görüş ve düşüncelerini alma, tutumlarını belirleme amacıyla kullanılan ölçek

için ilk önce ZADH servislerinde yatan hastaların aldıkları hizmetlerden memnuniyet ve vergiye ilişkin duygu ve düşünceleri alınarak, ortaya konan demografik özellikler ve görüşler doğrultusunda bir madde havuzu oluşturulmuştur. Madde havuzunda toplanan sorular Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Bölümü'ndeki öğretim üyelerinin değerlendirmelerine sunulmuştur. Sorular uzmanlar tarafından değerlendirildikten sonra öneriler doğrultusunda bazı maddeler yeniden ele alınarak düzenlenmiştir.

4.1. Çapraz (Kontenjans) Tablo Analizi

Ankete katılanların yaklaşık %58'nin 46 yaş üstü, %57,2'nin kadın, %76,5'nin lise altı eğitim düzeyinde, %76,9'nun evli, %55,7'nin çalışan grubunda (Emekli Sandığı- Bağ-kur ve SSK) prim ödediği, %78,6'nın aylık 200 TL'den az vergi verdiği görülmektedir (Ek 1).

Çapraz tablo analizlerinde yatan hastaların demografik ve kişisel özelliklerine ait değişkenler ikiye bölünmüş olarak karşılaştırılarak incelenmiştir. Bu amaçla ki-kare (X^2) analizleri yapılmış ve elde edilen veriler tablolar halinde gösterilmiştir. Çapraz tablo analizlerinde iki değişkenin birbirinden bağımsız olması, aralarında bir ilişkinin olmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle ki-kare testi değişkenler arasındaki gözlenen ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını (Ho hipotezine göre “değişkenler arasında ilişki yoktur” varsayımına dayanmakta) test etmek için kullanılmaktadır. Bulunan Pearson ki-kare değeri (p değeri) %5'ten küçükse iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından (Ho hipotezinin reddi), %5'ten büyükse yokluğundan (Ho hipotezinin reddedilememesi) söz edilmektedir.

Tablo 1: Yatan Hastaların Ödedikleri Vergi İle Gelir Miktarı Dağılımı

Aylık Gelir Miktarı (TL)	0-200 TL		201-400 TL		400 TL üstü		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
0-1.000	155	49,05	12	22,64	6	18,18	173	43,03
1.001-2.000	134	42,41	33	62,26	11	33,33	178	44,28
2.000 üstü	27	8,54	8	15,09	16	48,48	51	12,69
Toplam	316	100	53	100	33	100	402	100

Ki-kare ist. (Anl.): 55,381 (0,000)

Tablo 1'de araştırmaya katılan katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile elde ettikleri aylık gelirleri arasında istatistiksel olarak 0,05'te dahi anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir. Buna göre 2.001 ve üstü TL gelir elde eden nispeten üst gelir grubu olarak nitelenebilecek katılımcıların 400 TL üstü vergi ile nispeten yüksek vergi veren grubunda, 0-2.000 TL arası gelir elde eden alt-orta gelir grubundakilerin ise 201-400 TL vergi ile düşük vergi veren grubunda yoğunlaştıkları gözlemlenmiştir. Böylece hastaların geliri arttıkça daha yüksek vergi verdikleri belirlenmiştir. Bu durum anketi cevaplayanların ödediği vergi ve gelirleri hakkında tutarlı cevap verdiklerine kanıt niteliğindedir.

Tablo 2: Yatan Hastaların Vergi Miktarları İle Eğitim Düzeyleri Dağılımı

Eğitim Durumu	0-200 TL		201-400 TL		401-üstü TL		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Okuryazar Değil	54	17,09	8	15,09	0	0	62	15,42
İlk Okul	158	50	22	41,51	11	33,33	191	47,51
Orta Okul	41	12,97	6	11,32	4	12,12	51	12,69
Lise	42	13,29	11	20,75	10	30,3	63	15,67
Üniversite	21	6,65	6	11,32	8	24,24	35	8,71
Toplam	316	100	53	100	33	100	402	100

Not: X2 ist. (Anl.): 25,608 (0, 001)

Tablo 2’deki katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile eğitim durumlarının dağılımı incelendiğinde büyük çoğunluğunun (62’si) okuryazar olmayan, ilkökul ve ortaokul mezunu oldukları görülmektedir. Bu durumun nedeninin katılımcıların yaşlarının yüksek olması ve çoğunun bayan ve ev hanımı olması gösterilebilir. Tablodaki ki kare analizi sonucuna göre katılımcıların bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarı ile eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre eğitim düzeyi yüksek kabul edilen lise ve üniversite mezunu olan katılımcıların okuryazar olmayan katılımcılara nispeten daha yüksek vergi verdikleri gözlemlenmiştir. Bu durumun nedenlerinden biri yüksek eğitilmiş bireylerin daha yüksek gelire sahip olma imkânlarının varlığı, bir diğeri ise katılımcıların büyük çoğunluğunun herhangi bir gelire sahip olmayan ev hanımlarından oluşması olabilir. Sonuç olarak ödenen vergi miktarı farkındalığının eğitim seviyesiyle doğru orantılı olduğu söylenebilir.

4.2. Hasta Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi

Sağlık hizmetlerinde memnuniyet kavramı son yıllarda önem kazanan bir konudur. Sağlık hizmetlerinde memnuniyeti artırmak için hasta tercihleri, istek, değer ve beklentileri dikkate alınmalıdır. Bu çalışmada yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyet anketi ile hastaneye yatan hastaların yatış tarihinden taburcu edildikleri güne kadar geçen zaman diliminde kendisine verilen sağlık hizmetinin tıbbi ve bakım sürecine ilişkin görüşlerinin tespiti mümkün olmaktadır.

Sağlık hizmetlerinin kalitesinin olması gereken düzey için Parasuraman vd. (1988)’nin geliştirdiği SERVQUAL ve aynı sorularla bu sektördeki mevcut servis performans ölçümü için Cronin ve Taylor (1992)’un geliştirdiği SERVPERF ölçeği dikkate alınmıştır. SERVPERF/SERVQUAL ölçeğinde genellikle dikkate alınan 5 faktör ve 22 adet soru sayısı söz konusudur. Bu çalışmada anket sorularının ve faktör bileşenlerinin hazırlanmasında Pekkaya ve Akıllı (2013)’nin çalışmasında ifade edilen SERVQUAL hizmet kalitesinin boyutları ve alt boyutları dikkate alınmıştır.

Bu boyutlardan Güvenilirlik (Reliability), hastane işlevlerinden beklenen bir hizmetin, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesini; Fiziksel Ortam (Tangibles), hastanenin hizmet sunumundaki bina, araç/gereç ve personel görünümü, tedavi materyallerini; Heveslilik

(Responsiveness), hastaya yardım etme ve hızlı hizmet etme istekliliğini, Güvence/yeterlilik, teminat (Assurance), çalışanların bilgili olmaları ve hastalara güven telkin edebilme becerisini; Empati (Empathy), hasta gibi düşünerek, hastayı önemseme ve yardımseverlik içerisinde olma becerisini ifade etmektedir.

4.3. Anket Soruları ve Güvenilirlik Analizleri

ZADH servislerinde yatan hastaların, hizmeti aldıkları hastanede algıladığı hizmet kalitesini değerlendirme (SERVPERF) ve genel hizmet kalitesi düzeyini değerlendirme (SERVQUAL) anlamında 7’li Likert ölçeğinde 22 soruluk anket çalışması uygulanmıştır. SERVPERF/SERVQUAL ölçeğinde hizmet kalitesi değerlendirme sorularından 6 numaralı “Devlet hastanesi kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır” sorusu herhangi bir faktöre dâhil edilmemiştir. Söz konusu 6 numaralı soru anket hazırlık aşamasında Fiziksel Ortam boyutunda düşünülmüş, ancak ilgili boyuta dâhil edilmesi durumunda ilgili boyutun güvenilirliğini düşürmesi nedeniyle ayrı olarak ve boyutlar dışında analize tabi tutulmasına karar verilmiştir.

Tablo 3’deki SERVQUAL ölçeğinin genel anket güvenilirliği Cronbach’s Alpha sayısı dikkate alınarak hesaplanmıştır. Cronbach’s Alpha sayısı 0,6 ve üstü ise söz konusu anketin oldukça güvenilir olduğu söylenebilmektedir. Bu bağlamda hasta memnuniyetine yönelik her boyut ayrı tutularak değerlendirildiğinde beklenen empati boyutu 0,620 ile en düşük, beklenen güvence boyutu 0,806 ile en yüksek olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi

	Güvenilirlik	Fiziksel Ortam	Heveslilik	Güvence	Empati	5 boyutun Tümü	Vergi tutum davranış
Konu sayısı	5	2	5	5	4	21	14
Ölçeğe Ait Algılanan Cronbach’s Alpha	0,689	0,653	0,719	0,749	0,626	0,861	0,650
Ölçeğe Ait Beklenen Cronbach’s Alpha	0,775	0,764	0,758	0,806	0,629	0,909	

Tablo 3’te görüldüğü üzere genel hasta memnuniyetini bulmaya yönelik 5 boyutun tümü birlikte değerlendirildiğinde Cronbach’s Alpha sayısı algılananda 0,861, beklenende 0,909 olurken vergi tutum ve davranışları boyutu ise 0,650 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, anketlerin analizde kullanılacak güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

4.4. Sağlık Hizmet Kalitesine Yönelik Fark Analizi

Hizmet kalitesine yönelik anket soruları ve sorunun ait olduğu boyut belirlenirken bu alanda yapılmış çalışmalar dikkate alınmıştır (Pekkaya & Akıllı, 2013). Anket soruları

ve soruların temsil ettiği kabul edilen faktörler/boyutlar Tablo 5’de verilmiştir. Fark analizi, algılanan (A) ve beklenen (B) hizmet kalitesine yönelik 7’li likert sorularının her iki boyutuna tam cevap veren, gözlenen 402 adet yatan hastanın verdikleri cevap ortalamaları üzerinden yapılmıştır.

Tablo 4: Ortalamalar İçin Verilen Puanların Karşılıkları

Puan Aralığı	Anlamı	Puan Karşılığı	Kısaltma
1,00-1,86	Kesinlikle Katılmıyorum	1	KKKMY
1,87-2,71	Katılmıyorum	2	KMY
2,72-3,57	Kısmen Katılmıyorum	3	KKMY
3,58-4,43	Kararsızım	4	KRZ
4,44-5,29	Kısmen Katılıyorum	5	KKY
5,30-6,14	Katılıyorum	6	KY
6,15-7,00	Kesinlikle Katılıyorum	7	KKKY

Kaynak: Çavuşoğlu, H., Pekkaya, M. (2015). Siyasal Propaganda Araçlarının Seçmen Tercihine Etkisi: Zonguldak Örneği, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), s.101’deki 5’li Likert ölçekli tablo temel alınarak düzenlenmiştir. Her sınıf aralığı 5’li ölçekte 0,80 (=4/5) iken 7’li ölçekte 0,857 (=6/7) olarak belirlenmiştir.

Çalışmada hasta görüşlerine ait değerlendirme tablolarındaki ortalamalarının karşılığı Tablo 4’e göre yapılmıştır. Örneğin, yatan hastaların S1’de yer alan hekimin vaat ettiği sürede sağlık hizmeti verme beklentisine vermiş oldukları cevaplarda algılanan ortalamaları A= 5,56, beklenen ortalamaları ise B= 6,25 olarak gerçekleşmiştir. Burada algılanan ortalaması olan A=5,56 ortalamalar için verilen puanların karşılıkları Tablo 4’e göre 5,50-6,14’teki aralıktan dolayı 6-KY kategorisine karşılık gelmektedir. Yine aynı şekilde B= 6,25 ile ortaya çıkan beklenen ortalamalar skoru bir tam sayı skoru 6,15-7,00 aralığına sahip 7-KKKY kategorisine cevabına karşılık gelmiştir.

Tablo 5’deki fark analiz sonuçlarında kaliteye bağlı memnuniyet seviyesi için algılanan ve beklenen kalite boyut farkları 0’dan negatif değere doğru uzaklaşma ölçüsünde memnuniyetin azaldığı, 0’a yaklaştıkça veya pozitif değer yükseldiği ölçüde ise memnuniyetin arttığı yorumu yapılabilir. Sonuçlarına göre genel hasta memnuniyetini anlamaya yönelik Güvenilirlik, Fiziksel Ortam, Heveslilik, Güvence, Empati boyutlarını içeren 5 boyutun hepsinin birlikte değerlendirildiği Tüm boyut algılanan ortalamaları (A) 5,36, beklenen ortalamaları (B) 6,33 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara göre algılanan ortalamalarının karşılığı KY, beklenen ortalamalarının karşılığı ise KKKY olmuştur. Boyutların ayrı ayrı elde edilen ortalamalarının en düşük skorları algılananda güvence boyutunda, beklenende ise Empati boyutunda gerçekleşmiştir. Yine boyutların ayrı değerlendirildiği elde edilen ortalamaların en yüksek skorları ise hem algılananda hem de beklenende fiziksel ortam boyutunda elde edilmiştir.

Boyut temelli memnuniyet seviyesini gösterebilir olan fark ortalamaları dikkate alındığında ise fiziksel ortam boyutunda en yüksek memnuniyetin, güvence boyutunda ise nispeten memnuniyetin en düşük olduğu görülmektedir. Buna göre yatan hastaların en az

hastanenin iç-dış görünümü, modern ekipmana sahipliği gibi konuları içeren fiziksel ortam boyutundan, en çokta çalışanların bilgi ve telkin yeteneğinin yeterli, tedavi hizmetlerindeki yeterliliği vb. kaliteyi içeren güvence boyutundan memnun oldukları söylenebilir. Tüm boyutlar birlikte değerlendirildiğinde yatan hastaların sunulan sağlık hizmetinin kalitesini oldukça yüksek algıladığı ancak azda olsa bir memnuniyetsizlik ve artı bir beklenti içerisinde olduğunu söylenebilir.

Tablo 5: Hizmet Kalitesi Konularına Ait Fark Analizi ve Hasta Memnuniyeti

	Konular	Ölçüm Değerleri			Karşılığı	
		A	B	Fark	A	B
Güvenilirlik	S1 Hekimin vaat ettiği sürede sağlık hizmeti verme beklentisi	5,56	6,25	-0,7	6 KY	7 KKKY
	S2 Hekimin uyguladığı prosedürlerin SB'nın kriterlerine göre beklentisi	5,16	6,16	-1	5 KKY	7 KKKY
	S3 Sağlık hizmeti sunumunda anlayış ve güven telkini beklentisi	5,63	6,43	-0,8	6 KY	7 KKKY
	S4 Hasta ile ilgili randevu ve kayıtların hatasız tutulması beklentisi	5,44	6,36	-0,9	6 KY	7 KKKY
	S5 Devlet hastanesinde hasta mahremiyetine dikkat etme beklentisi	5,55	6,43	-0,9	6 KY	7 KKKY
	<i>S6 Devlet hastanesinin kolay ulaşılabilir olma beklentisi</i>	5,63	6,47	-0,8	6 KY	7 KKKY
Fiziksel	S7 Devlet hastanesinin iç ve dış görünümünde çekicilik beklentisi	4,21	6,28	-2,1	4 KRZ	7 KKKY
	S8 Devlet hastanesinin modern ekipmanlara sahip olma beklentisi	4,66	6,27	-1,6	5 KKY	7 KKKY
Heveslilik	S9 Sağlık personelinin hizmet sunumundaki hızlilik beklentisi	5,63	6,46	-0,8	6 KY	7 KKKY
	S10 Sunulacak sağlık hizmetinin zamanının tam olarak bildirilme beklentisi	5,61	6,43	-0,8	6 KY	7 KKKY
	S11 Hastanın istemlerine personelin verdiği meşgul olma eğilimi beklentisi	5,10	6,37	-1,3	5 KKY	7 KKKY
	S12 Sağlık personelinin hastalara yardımcı olma isteği beklentisi	5,40	6,43	-1,0	6 KY	7 KKKY
	S13 Sağlık personelinin hasta menfaatini koruma isteği beklentisi	5,21	6,33	-1,1	5 KKY	7 KKKY

Tablo 5 devam

Güvence	S14 Sağlık personelinin davranışlarındaki güven verme beklentisi	5,59	6,47	-0,9	6 KY	7 KKKY
	S15 Sağlık personelinin hastalara nazik olma beklentisi	5,67	6,46	-0,8	6 KY	7 KKKY
	S16 Sağlık personelinin hastalara cevap verebilecek bilgiye sahip olma beklentisi	5,49	6,32	-0,8	6 KY	7 KKKY
	S17 Sağlık personelinin hastalara tatmin edici cevap verebilme beklentisi	5,49	6,37	-0,9	6 KY	7 KKKY
	S18 Hastaların kendilerine yapılan işlemlerde güvende hissetme beklentisi	5,74	6,45	-0,7	6 KY	7 KKKY
Empati	S19 Çalışma saatlerinin hasta taleplerine uygunluk beklentisi	5,26	5,95	-0,7	5 KKY	6 KY
	S20 Hastalara kişisel özen gösteren personel çalıştırılıp çalıştırılmadığı beklentisi	4,87	5,94	-1,1	5 KKY	6 KY
	S21 Sunulan eğitim ve danışma hizmetlerinin beklentilere uygunluk beklentisi	5,40	6,33	-0,9	6 KY	7 KKKY
	S22 Sağlık personelinin hastaların kişisel isteklerine anlayışlı yaklaşma beklentisi	5,76	6,44	-0,7	6 KY	7 KKKY
Boyutlar	Güvenilirlik	5,47	6,32	-0,9	6 KY	7 KKKY
	Fiziksel Ortam	4,44	6,27	-1,8	5 KKY	7 KKKY
	Heveslilik	5,39	6,40	-1,0	6 KY	7 KKKY
	Güvence	5,60	6,41	-0,8	6 KY	7 KKKY
	Empati	5,33	6,16	-0,8	6 KY	7 KKKY
	Tüm boyutların ortalaması	5,36	6,33	-1,0	6 KY	7 KKKY

Not: A sütünü; algılanan hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları, B sütünü; beklenen hizmet kalitesi boyutuna ait hastaların görüş ortalamaları, Fark sütünü; (A-B) ise ölçülen algılanan değerlerden (A) beklenen değerler çıkartılmak suretiyle hesaplanmıştır.

4.5. Vergi Tutum ve Davranış Konularına Yönelik Yatan Hasta Görüşleri

Çalışmanın bu kısmında yatan hastaların vergi tutum ve davranışları konularında cevapların ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını görmek amacıyla tek örnek t-testi uygulanmıştır. Bu test, örneğe ait konu hakkındaki görüş puanları ile belirli bir referans noktası arasında belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla kullanılabilmektedir.

Tablo 6: Vergi Tutum Davranış Konularına Ait Yatan Hasta Görüşleri

	Ort.	Std. Sap.	T testi Anl.			KARAR	
			2'ye göre	3'e göre	4'e göre	T testi	Puan Karşılığı
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,58	1,840	,000	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	2,86	1,695	,000	,100	,000	3 KKMY	3 KKMY
S25 Türkiye'de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,40	1,525	,000	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
S26 Diğer mükelleflerin düşünceleri vergiye olan yaklaşımını etkilemektedir	2,77	1,921	,000	0,015	,000	2 KMY -3 KKMY	3 KKMY
S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,38	2,12	,000	,000	,000	4 KRZ - 5 KKY	4 KRZ
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,86	1,797	,000	,108	,000	3 KKMY	3 KKMY
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,47	1,713	,000	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,34	1,501	,000	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,03	1,850	,000	,726	,000	3 KKMY	3 KKMY
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,37	1,777	,000	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,27	1,666	,000	,001	,000	3 KKMY -4 KRZ	3 KKMY
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,56	1,685	,000	,000	,000	3 KKMY -4 KRZ	3 KKMY
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,63	1,764	,000	,000	,000	3 KKMY -4 KRZ	4 KRZ

Tablo 6 devam

S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,17	1,447	,016	,000	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY
Ortalama (S23-S36)	2,63	0,740	,000	,011	,000	2 KMY -3 KKMY	2 KMY

Not: Ort.: Ortalama, Std. Sapma: Standart sapmadır. t testi Anl. (anlamlılıkları), 2, 3 ve 4 referans alınarak yapılan Tek örnek t testlerine göre verilmiştir. 5 referans alınarak yapılan tek örnek t testi anlamlılıkları ,05'ten küçük olduğundan tabloda verilmemiştir. Karar sütunundaki T testi, tek örnek t testlerine göre verilirken, Puan Karşılığı sonuçları, Tablo 4'deki ortalama aralıkları dikkate alınarak yapılmıştır.

Tablo 6'da hem t-testi hem de puan karşılığı karar sütunları yer almaktadır. Bu karar sütunları elde edilen ortalamalar için hangi kararın verileceğine yardımcı olmaktadır. Puan karşılığı, hastaların konu hakkındaki görüş ortalamalarının Tablo 4'ki karşılığına göre kararın verilmesiyle elde edilir. Karar sütununda, t-testine göre kararlar tek örnek t-testi anlamlılıklarının 0,05'ten büyük olması durumunda söz konusu referans noktası ile anlamlı fark olmadığı için karar yapısı tek kategoriye dâhil edilebilmekte (Tablo 6'da siyah punto), küçük olması durumunda ise ortalamaya ait sınırlardaki her iki referans noktasına dahil edilemediğinden konuya ait hasta görüşleri iki kategori arasında olduğuna karar verilmiştir.

Örneğin; S23 için 2,58 ortalamasının sınırları dikkate alındığında 2 ve 3 referans alınarak yapılan tek örnek t-testi anlamlılıkları 0,05 den küçük olduğundan 2 ve 3 kategorilerine göre bireylerin farklı görüşe sahip olduğu belirlenmiştir. Bu anlamda hiçbir kategoriye tam olarak dâhil edilemediğinden hastaların iki kategori arasında görüşe sahip olduğu kabul edilmiştir. Böylece hastaların S23 konusundaki görüşleri (t testine göre) 2-KMY ile 3-KKMY arasında olup (puan karşılığı dikkate alındığında) 2-KMY'ye daha eğilimli olduğu şeklinde yorumlanmıştır. S24'e ait hasta görüşleri gerek t-testine göre 3-KKMY kategorisinden fark olmadığı ve gerekse puan karşılığı 3-KKMY kategorisine girdiği için net bir şekilde 3-KKMY kategorisine ait olduğu kesin olarak kabul edilmiştir.

Yatan hastaların vergi politikalarının yapım ve uygulama aşamalarında beklentilerinin tam olarak karşılanıp karşılanmadığı, vergilerin kamu tarafından tam etkinlikte kullanılıp kullanılmadığı ve vergi mevzuatını basit ve anlaşılır bulup bulmadığına yönelik konular hakkındaki görüşleri net ve 3-KKMY kategorisinde, olumsuz yapıda olduğu gözlenmiştir. Diğer vergi tutum ve davranış sorularına verilen yanıtların ise iki karar arasında daha muğlak olduğu söylenebilir.

Tablo 6'daki sonuçlara bakıldığında katılımcıların ödeme gücüne göre vergilendirilme yapılmadığını, vergi politikalarının yapım ve uygulama aşamalarında beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını, Türkiye'de vergilerin tam olarak ödenmediğini, vergiye olan yaklaşımlarında diğer mükellef düşüncelerinin kısmen etkili olduğunu, vergilerin kamu tarafından tam etkinlikte kullanılmadığını, kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olmadığını, mevcut uygulanan vergi sisteminin adil olmadığını, gelirin kayıt dışı tutulmasını doğru bir davranış olmadığını, vergi dairesi personelinin sundukları hizmet konusundaki eğitim ve bilgisini çok yeterli olmadığını, vergi politikaları belirlenirken mükelleflerin tamamının ihtiyaçlarının

dikkate alınmadığını düşündükleri söylenebilir. Ayrıca vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğü konusunda ve vergi dairesinin personel-mükellef ilişkisinde olumlu olduğu konusunda kararsız oldukları söylenebilir. Analiz sonuçlarında katılımcıların vergi tutum-davranış konularından kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma için bir neden olamayacağı ile gelirin kayıt dışı tutulmasının doğru bir davranış olarak görmedikleri söylenebilir. Ayrıca katılımcıların vergi politikaları belirlenirken bireysel anlamda ki beklentilerinin mükelleflerin tamamına yönelik beklentilere oranla daha karşılanır buldukları söylenebilir.

Tablo 6’da verilerin analiz sonuçlarına genel olarak bakıldığında katılımcıların S23-S36 arasında ki tüm sorulara verdikleri cevapların ortalamaları dikkate alındığında hastalar iki karar arasında (2-KMY ile 3-KKMY arasında) kalmış ve puan karşılığı 2’ye yakın olduğundan KMY-KKMY aralığında bir görüşe sahip olup KMY’ye eğilimli oldukları kabul edilebilir. Buna göre yatan hastaların kendilerine sorulan vergi tutum ve davranış konularının genelinde olumsuz bir düşünce içerisinde oldukları söylenebilir.

4.6. Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki

Çalışmanın bu kısmında elde edilen veriler korelasyon analizine tabi tutularak sağlık hizmetleri kalitesi boyutları ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Analizle doğrusal ilişkinin olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin derecesi Pearson korelasyon katsayısı ile hesaplanmıştır. Korelasyon, ‘r’ ile gösterilir ve $-1 \leq r \leq +1$ değerleri almaktadır. Literatürde genel kanaat r değerinin 0,40 ve altında çıkması durumunda iki değişken arasında zayıf bir ilişkinin bulunduğu yönündedir. Ayrıca söz konusu r, -1 ise tam negatif doğrusal bir ilişki, +1 ise tam pozitif doğrusal bir ilişki, 0 ise ilişki olmadığının göstergesidir. Tablo 7’de tespit edilen ilişkilerin anlamlılıkları 0,05 ve altında ise ilişkinin varlığının güçlü, ancak tüm ilişkilere ait korelasyon katsayısının 0,4’ün altında olmasından dolayı var olan ilişkinin şiddetinin ise zayıf düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 7: Sağlık Hizmetleri Kalitesi ile Vergi Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişki (Pearson Korelasyon Analizi)

	Güvenilirlik	FO	Heveslilik	Güvence	Empati	5 boyutun Tümü
Memnuniyet ile VTD ilişkisi	,083	,075	,088	,051	,089	,098*
(Anl.)	-,096	-,131	-,079	-,307	-,074	-,049
Algılanan HK ile VTD ilişkisi	-,146**	-,003	-,054	-,111*	-,096	-,119*
(Anl.)	-,003	-,947	-,280	-,026	-,055	-,017
Beklenen HK ile VTD ilişkisi	-,326**	-,139**	-,238**	-,296**	-,250**	-,318**
(Anl.)	,000	,005	,000	,000	,000	,000

Not: HK: Hizmet Kalitesi; VTD: Vergi tutum ve davranış; ** 0,01’de anlamlı, * 0,05’de anlamlı.

Sağlık hizmetlerinden genel memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta 0,098 seviyesinde gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Dolayısıyla bu iki değişken arasında aynı yönde doğrusal bir ilişki vardır denilebilir. Diğer bir ifadeyle çalışmanın varsayımı doğrultusunda sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin artması durumunda vergiye karşı olumlu, memnuniyetsizliğin artması durumunda ise olumsuz tutum-davranış geliştirilebileceği söylenebilir.

Algılanan hizmet kalitesinin 5 alt boyutunun tümü ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon katsayısı istatistiksel olarak 0,017 anlamlılıkta -,119 olarak belirlenmiştir. Bu değer negatif değerli olduğundan aralarında ters yönlü doğrusal bir ilişki vardır diyebiliriz. Bu sonuç, algılanan hizmet kalitesi tüm boyutların ve 5 alt boyutun tümünde negatif yönde bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Diğer bir ifadeyle hizmet kalite algı seviyesinin artması ile vergi tutum ve davranışlarını arasında ters yönde bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Beklenen hizmet kalitesinin 5 alt boyutunun tümü ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon katsayısı istatistiksel olarak 0,000 anlamlılıkta -,318 olarak ters yönlü doğrusal bir ilişki belirlenmiştir. Bu sonuç, beklenen hizmet kalitesi tüm boyutların ve 5 alt boyutun tümünde negatif yönde bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Diğer bir ifadeyle hizmet kalitesine duyulan beklentilerin artması ile vergi tutum ve davranışlarını arasında ters yönde bir ilişkinin gelişmesinin muhtemel olduğu söylenebilir.

Çalışmada sağlık hizmetlerinin kalitesinin bir fonksiyonu olan memnuniyetin vergi tutum ve davranışlarını etkileyip etkilemediğinin test edilebilmesi amacıyla regresyon modelleri oluşturulmuştur. Ancak kurulan tüm modeller istatistiksel olarak 0,05’de anlamlı olmadığından regresyona ait modelleme sonuçları raporlanmamıştır.

4.7. Demografik Özellikler Temelli Vergi Tutum ve Davranışlar

Bu kısımda hastaların demografik özellikleri temelli vergi tutum ve davranışlarına ait farklılıklar incelenmiştir.

Tablo 8: Ödenen Vergi Düzeyi Temelli Vergi Tutum ve Davranışlar

Konular	Ortalamalar			F Anl.	Welch Anl.	B-F Anl.
	0-200	201-400	400 üstü			
S23 Ödeme gücüne göre vergilendirildiğini düşünüyorum	2,75	1,81	2,15	,001		
S24 Vergi politikalarının beklentileri karşıladığını düşünüyorum	3,04	2,09	2,33	,000		
S25 Türkiye’de vergilerin tam olarak ödendiğini düşünüyorum	2,56	1,75	1,82	,000		
S26 Diğer mükelleflerin düşüncelerinin vergiye olan yaklaşımı etkilemektedir	2,89	1,72	3,24	,000	,000	,000

Tablo 8 devam

S27 Vergilerin kamu hizmeti olarak döndüğünü düşünüyorum	4,42	4,25	4,24	,792	,829	,831
S28 Vergilerin kamu tarafından etkin kullanıldığını düşünüyorum	2,93	2,40	2,88	,134	,177	,214
S29 Kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünüyorum	2,58	1,81	2,42	,010	,001	,005
S30 Vergi sisteminin adil olduğunu düşünüyorum	2,47	1,66	2,09	,001	,000	,001
S31 Vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğunu düşünüyorum	3,24	2,15	2,42	,000		
S32 Gelirin kayıt-dışı tutulmasının doğru bir davranış olduğunu düşünüyorum	2,52	1,79	1,94	,008	,003	,004
S33 Vergi dairesi personel sayısının hizmet için yeterli olduğunu düşünüyorum	3,35	2,89	3,09	,136		
S34 Vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi yeterlidir	3,68	2,89	3,52	,006	,020	,024
S35 Vergi dairesi personel-mükellef ilişkileri olumludur	3,72	3,00	3,76	,020	,045	,055
S36 Vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçları dikkate alınmaktadır	2,27	1,60	2,15	,008	,005	,021
Ortalama (S23-S36)	3,03	2,27	2,72	,000		

Not: Buradaki F Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA F testi anlamlılıklarıdır. Bu testin H_0 hipotezi, “Aylık ödenen vergi miktarlarına göre, yatan hastaların vergi tutum ve davranış konularına ait görüşlerde farklılık oluşmamaktadır” şeklinde ifade edilebilir. Grupların varyans homojenliği için yapılan Levene test istatistiği 0,05’de istatistiksel olarak anlamlı olan S26 (Anl.: ,029), S27 (Anl.: ,000), S28 (Anl.: ,049), S29 (Anl.: ,001), S30 (Anl.: ,011), S32 (Anl.: ,001), S34 (Anl.: ,015), S35(Anl.: ,026), ve S36 (Anl.: ,004) konular için grupların aynı varyansa sahip olmadığı kabul edilerek bu durumda benzer sonuçlar verse de F testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır.

Alt grup görüşlerine ait farklılıkları araştırmak üzere iki alt gruplu değişkenlerde bağımsız örnek t testi, 2’den fazla gruplarda F testi yapılmıştır. Vergi tutum ve davranışları ile yatan hastaların eğitim durumları, aylık ödedikleri vergi miktarları, aylık gelir düzeyleri, yaş grupları, çocuk sayıları, yıllık sağlık hizmetlerinden faydalanma sayıları arasında bir fark olup olmadığını görmek için ANOVA testi yapılmıştır. ANOVA testine göre ortaya çıkan anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu görmek için grupların aynı varyansa sahip olmadığı tespit edilenler için bu durumda benzer sonuçlar verse de F testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri dikkate alınmıştır. Medeni durum ve cinsiyet temelli yapılan bağımsız örnek t testine göre gruplar arasındaki fark 0,05’te istatistiksel olarak anlamlı bulunamadığından raporlanmamıştır.

Tablo 8’de görüldüğü üzere bir ay içerisinde ödediklerini düşündükleri vergi miktarlarına göre bakıldığında, 0-200 TL arasında vergi ödediğini düşünen bireylerin ödeme gücüne göre vergilendirilme yapıldığı (S23), vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alındığı (S36), vergi politikalarının beklentileri karşıladığı (S24), vergilerin tam olarak ödendiği (S25), kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olabileceği (S29), vergi sisteminin adil olduğu (S30) ve vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğu (S31) gibi konularda diğer gruplara nispeten daha olumlu düşündükleri görülmektedir.

Tablo 9: Diğer Bazı Demografik Özellikler Temelli Vergi Tutum ve Davranışlar

Konular/ Aylık Gelir Düzeylerine Göre	Ortalamalar					F Anl.	Welch Anl.	B-F Anl.
	0-1000	1001-2000	2001+					
S29	2,65	2,44	1,92			,028	,011	,017
S36	1,99	2,32	2,29			,081	,075	,114
Ortalama (S23-S36)	2,89	2,94	2,79			,448		
Konular/ Yaş Göre	15-25	26-35	36-45	46-55	56+			
S34	2,94	3,25	3,51	3,89	3,64	,032		
Ortalama (S23-S36)	2,72	2,87	2,89	2,88	2,98	,457		
Konular/ Çocuk Say.	0	1-2	3-4	5+				
S34	3,20	3,46	3,72	3,86		,069		
S35	3,34	3,44	3,83	3,99		,046		
Ortalama (S23-S36)	2,75	2,90	2,96	2,96		,237		
Konular/ Sağlık Hizm. Fayd. Say.	1-5	6-10	11-15	16+				
S29	2,60	2,17	2,14	2,74		,093		
S30	2,51	2,02	2,05	2,23		,034		
S32	2,60	1,99	2,08	2,19		,026		
Ortalama (S23-S36)	2,96	2,79	2,86	2,82		,230		
Konular/ Eğitim Sev.	OKD	İlk	Orta	Lise	Ünv.			
S30	2,06	2,49	2,67	1,86	2,37	,011	,003	,014
S33	3,16	3,50	3,22	3,14	2,54	,027		
S36	1,85	2,40	2,20	1,95	1,86	,026		
Ortalama (S23-S36)	2,81	3,04	2,81	2,76	2,73	,014		

Not: Buradaki *F* Anl., bağımsız örnek tek yönlü ANOVA *F* testi anlamlılıklarıdır. Tabloda, grupların varyans homojenliği Levene testine göre farklı bulunanlar için ayrıca benzer sonuçlar verse de *F* testi yerine daha robust olan Welch ve Brown-Forsythe (B-F) testleri raporlanmış ve dikkate alınmıştır.

Tablo 9’da istatistiksel olarak 0,10 anlamlılıkta olan sonuçlar ve genel görüş ortalamaları için derlenmiş, özellikle 0,05 anlamlı sonuçlar değerlendirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre aylık

gelir düzeylerine göre bakıldığında aylık gelir düzeyi düşük bireylerin yüksek gelir gruplarına göre nispeten daha şiddetli bir şekilde kişisel çıkar ve hırsın bir vergi kaçırma nedeni olduğunu (S29) düşündükleri görülmektedir. Yaş gruplarına göre bakıldığında, yaş gruplarına göre sadece vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisi konusunda 15-25 yaş grubundaki bireyler yetersiz, 46-55 yaş grubundakiler ise diğer gruplara nispeten yeterli görmektedir. Bu duruma 46-55 yaş grubunda bulunan bireylerin vergi dairesi ile olan ilişkilerinde 15-25 yaş grubundaki bireylere oranla daha deneyimli olmalarının neden olabileceği söylenebilir.

Çocuk sayısına göre bakıldığında çocuğu olmayan bireylerin vergi dairesi personel-mükellef ilişkilerini (S35)'ne ait olumlu görüşü en düşük, 5 ve daha fazla çocuklu bireylerin ise en yüksek düzeyde görmektedir. Bu durumda çocuk sayısı arttıkça bireylerin vergi dairesi personeli ile olan ilişkilerinin nispeten daha olumlu olduğunu düşündükleri söylenebilir. Sağlık hizmetlerinden faydalanma sayısına göre bakıldığında istatistiksel olarak 0,05 anlamlılıkta, son bir yıl içerisinde 1-5 arasında az sayılan bir oranda sağlık hizmeti alan bireylerin vergi sistemini daha adil (S30) olarak algıladıkları görülmektedir. Ancak bu grubun olumsuz bir vergi tutum ve davranışı olarak kabul edilen gelirin kayıt-dışı tutulmasını (S32) ise diğer gruptakilere nispeten daha olumlu bir davranış olarak düşündükleri görülmektedir.

Eğitim düzeyine göre bakıldığında genel olarak S30, S33 ve S36 konularında görüş farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bu konularda özellikle lise ve üniversite mezunlarının nispeten daha olumsuz görüş sergiledikleri söylenebilir.

5. Sonuç

Bu çalışmada sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki test edilmiştir. Bunun tespiti için sağlık hizmetlerinden görece daha yoğun faydalandıkları düşünülen yatan hastalara yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması Zonguldak ili Atatürk Devlet Hastanesi servislerinde yatan 402 hasta üzerinde uygulanmıştır. Örneklemin demografik yapısına bakıldığında yaş arttıkça o grup içerisindeki hasta sayısının da arttığı, kadınların erkeklere oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun okur-yazar olmayan, ilkokul, ortaokul mezunlarından; ev hanımlarının dâhil olduğu herhangi gelir getiren bir işte çalışmayan, 2.000 TL'nin altında gelir elde eden ve son bir yılda en çok 1-5 kez sağlık hizmeti alanlardan oluştuğu görülmüştür.

Katılımcıların sağlık hizmetlerinden duydukları memnuniyet incelendiğinde en az memnun oldukları boyut hastanenin iç-dış görünümü ve modern ekipman sahipliği gibi konuları içeren fiziksel ortam boyutu olmuştur. Öte yandan heveslilik boyutundaki hizmet kalitesini yüksek buldukları ancak az da olsa bir memnuniyetsizlik ve artı bir beklenti içerisinde oldukları, güvence ve empati boyutunda ise hizmet kalitesini yüksek buldukları gözlenmiştir.

Katılımcıların vergi tutum ve davranış konularındaki görüşlerine bakıldığında en yüksek puanı vergilerin kamu hizmeti olarak geri dönüp dönmediği ve vergi dairesi personelinin mükellefle olan ilişkilerinin derecesine verdikleri ancak bunda "kararsız" oldukları görülmüştür. Öte yandan vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alınmadığını, vergilerin kamu tarafından etkin kullanılmadığını ve vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olmadığını düşündükleri görülmüştür. Ayrıca mükelleflerin ödeme gücüne göre vergilendirilmediği, vergi sisteminin adaletsiz olduğu, vergilerin tam olarak ödenmediğine

yönelik düşüncelerin hâkim olduğu dikkat çekmiştir. Katılımcıların kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma için bir neden olamayacağı ile gelirin kayıt dışı tutulmasının doğru bir davranış olmadığını düşünceleri olumlu vergi tutum ve davranış olarak değerlendirilebilir. Ayrıca vergi politikaları belirlenirken bireysel anlamdaki beklentilerin mükelleflerin tamamına yönelik beklentilere oranla daha karşılanır buldukları görülmüştür.

Katılımcıların sağlık hizmet kalitesi boyutları ile vergi tutum ve davranışları konularındaki görüşleri arasındaki ilişki korelasyon analiziyle test edilmiştir. Sonuçlara göre sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasında zayıf şiddette de olsa istatistiksel olarak anlamlı ve varlığı güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre sağlık hizmetlerinden memnuniyet arttıkça vergi tutum ve davranışlarında iyileşme olacağı söylenebilir. Öte yandan hizmet kalite beklentisi arttıkça vergi tutum ve davranışlarında bir zayıflamanın yaşanabileceğine dair güçlü deliller tespit edilmiştir. Sonuçlara göre hizmet kalitesinin yüksek algılanması ve hizmet kalitesine duyulan beklentinin artması ile vergi tutum ve davranışları arasında ters yönde bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Çalışmada sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyetin vergi tutum ve davranışlarını etkileyip etkilemediği regresyon modeliyle analiz edilmiştir. Ancak kurulan tüm modeller istatistiksel olarak 0,05'de anlamlı bulunamamıştır. Bunun nedeni olarak gruplar arasında bir yoğunlaşma olabileceği düşünülmüştür. Bu nedenle çalışma hayatına aktif katılımları olamayacağı dolayısıyla vergi algılamalarının da diğer gruplara göre nispeten düşük olabileceği düşünülen 56 yaş üstü olanlar, ev hanımları, aktif çalışma hayatında bulunduğu ve bu nedenle vergi algılamaları nispeten daha yüksek olabileceği düşünülen memur, işçi ve esnaf grupları ayrı ayrı çıkartılarak analizler yapılmıştır. Söz konusu bu grupların çıkartılarak yapıldığı analizlerde de vergi tutum ve davranış konularındaki görüşler istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediğinden modelleme sonuçları raporlanmamıştır.

Çalışmada son olarak katılımcıların demografik özellikleri ile vergi tutum ve davranışları arasındaki farklılıkların karşılaştırılması yapılmıştır. Sonuçlara göre düşük vergi ödediğini düşünen bireylerin ödeme gücüne göre vergilendirilme yapıldığı, vergi politikaları belirlenirken mükellef ihtiyaçlarının dikkate alındığı, vergi politikalarının beklentileri karşıladığı, vergilerin tam olarak ödendiği, kişisel çıkar ve hırsın vergi kaçırma nedeni olabileceği, vergi sisteminin adil olduğu, vergi mevzuatının basit ve anlaşılır olduğu sorularında diğer gruplara nispeten daha olumlu düşündükleri görülmüştür. Ayrıca düşük gelirli bireyler yüksek gelir gruplarına göre daha şiddetli bir şekilde kişisel çıkar ve hırsın bir vergi kaçırma nedeni olduğunu düşünmektedirler.

Yaş gruplarına göre bakıldığında vergi dairesi personelinin eğitim ve bilgisini 15-25 yaş grubundaki bireyler yetersiz, 46-55 yaş grubundakiler ise yeterli görmektedir. Bu duruma 46-55 yaş grubunda bulunan bireylerin vergi dairesi ile olan ilişkilerinde 15-25 yaş grubundaki bireylere oranla daha deneyimli olmalarının neden olabileceği söylenebilir. Çocuk sayılarına göre bakıldığında çocuğu olmayan bireylerin vergi dairesi personeli ile mükellef ilişkilerine ait olumlu görüşü en düşük iken 5 ve daha fazla çocuklu bireylerin ise en yüksek düzeydedir. Son bir yıl içerisinde faydalanılan sağlık hizmeti sayısına göre bakıldığında ise 1-5 arasında sağlık hizmeti alan bireylerin vergi sistemini daha adil olarak algıladıkları görülmüştür. Ancak bu grubun gelirin kayıt-dışı tutulmasını diğer gruptakilere nispeten daha olumlu bir davranış olarak düşündükleri görülmüştür.

Sonuç olarak yatan hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile vergi tutum ve davranışları arasında zayıf ta olsa bir ilişki olduğu dikkate alındığında kamu hizmetlerinin kalitesinin bir fonksiyonu olan memnuniyetin mutlaka dikkate alınması gerekmektedir. Öte yandan hastaların demografik özellikleri temelinde elde edilen gelirin kayıt dışı tutulmasını kadınlara oranla daha doğru bir davranış olarak gören ve vergi politikalarının kişisel beklentilerini tam olarak karşılanmadığını düşünen erkeklerin bu düşüncelerini olumlu yönde değiştirecek önlemlerin alınması yerinde olacaktır. Toplumsal hayatın tüm alanlarında etkili olan eğitimin vergi psikolojisi konusunda da önemli olduğu görülmüştür. Bu nedenle her eğitim düzeyine yönelik olumlu vergi tutum ve davranış geliştirecek politikalar belirlenmelidir. Yüksek vergi ödediğini düşünen bireylerin vergisel olaylara olan olumsuz bakışını değiştirecek düzenlemeler yapılmalıdır. Kişilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterlilikte bir gelire sahip olmaları vergiye karşı olumlu tutum ve davranış geliştirmelerine neden olabileceğinden gelir iyileştirmelerinin yapılması yerinde olacaktır. Ayrıca genç yaştaki insanların olumlu vergi ve tutum geliştirilmesine yönelik politikalar belirlenmelidir.

Kaynakça

- Aktan, C. C. (2006). *Vergi psikolojisinin temelleri ve vergi ahlakı*. Editörler: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Y. Vural. *Vergileme ekonomisi ve vergileme psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Candan, N. (2007). İbn-i Haldun'un gözüyle kamu maliyesi yaklaşımı. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 235-245.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çavuşoğlu, H., & Pekkaya, M. (2015). Siyasal Propaganda Araçlarının Seçmen Tercihine Etkisi: Zonguldak Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 91-115.
- Çoban, H. (2004). *Vergi mükelleflerinin vergi karşısındaki davranışları üzerine ampirik bir inceleme Denizli örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Dibek, E. (2016). *Sağlık hizmetlerinden memnuniyet ile vergi tutum ve davranışları arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Göksu, G. G., & Saruç, T. (2012). Türkiye'de vergiye uyum: Mülakat çalışması. Erişim Tarihi: 19.11.2015, <http://www.mevzuatdergisi.com/2012/08a/01.htm>
- İnceoğlu, M. (2010). *Tutum algı iletişim*. 5. Baskı, İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınevi.
- Muter, B. N., & Sakınç, S., Çelebi, K. (1993). *Mükelleflerin vergi karşısındaki tutum ve davranışları araştırması*. Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, Manisa.
- Muter, B. N., & Özcan, P. M. (2012). Sosyo-psikolojik yönleri ile vergi kaçakçılığı, mali sosyoloji üzerine denemeler. Editör: Prof. Dr. A. Kemal Çelebi. T.C. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı, Yayın No: 2012/418, Ankara,

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pekkaya, M., & Akıllı, F. (2013). Hava yolu hizmet kalitesinin SERVPERF-SERVQUAL ölçeği ile değerlendirmesi ve istatistiksel analizi. *AİBÜ İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 75-96.
- Sağbaşı, İ. (2003). Kamu tercihi teorisi ve Türkiye’de yerel vergilerin algılanması. *Amme İdaresi Dergisi*, 36 (1), 169-178.
- Sağlam, M. (2013). Vergi algısı ve vergi bilinci üzerine bir araştırma: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinde vergi algısı ve bilinci. *Sosyo-ekonomi Dergisi*, 2013 (1), 315-334.
- Schmölders, C. (2006). *The psychology of money and public finance*, Translated by Iain Grant and Karen Green, Palgrave Macmillan.
- Silah, M. (2005). *Sosyal psikoloji davranış bilimi*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Şahbaz, K., & Saruç, N. T. (2012). Vergi ahlakını etkileyen faktörler: Sakarya Üniversitesi örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 1 (4), 57-81.
- Taşkın, Y. (2010). Vergi psikolojisi ve vergiye karşı mükellef tepkileri. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 54. Seri, 67-90.
- Yüce, M., & Gerçek, A. (1998). Mükellefin vergiye yaklaşımını belirleyen faktörler ile ilgili ampirik bir çalışma. *Sayıştay Dergisi*, 28, 20-31.

EK 1: Hastaların Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	230	57,2
Erkek	172	42,8
Toplam	402	100

Aylık Ödenen Vergi (TL)	Sayı	Yüzde
0-200	316	78,6
201-400	53	13,2
401+	33	8,2
Toplam	402	100

Medeni durum	Sayı	Yüzde
Evli	309	76,9
Bekâr	61	15,2
Boşanmış/Dul	32	8
Toplam	402	100

Aylık Gelir (TL)	Sayı	Yüzde
0-1.000	173	43
1.001-2.000	178	44,3
2.001-3.000	42	10,4
3.001 ve üzeri	9	2,2
Toplam	402	100

Meslek	Sayı	Yüzde
Çalışmıyor	1	0,2
Memur	24	6
İşçi	57	14,2
Serbest meslek	25	6,2
Çiftçi	2	0,5
Emekli	71	17,7
Ev Hanımı	187	46,5
Öğrenci	26	6,5
Esnaf	8	2
Toplam	402	100

Yaş Aralığı	Sayı	Yüzde
15-25 arası	33	8,2
26-35 arası	59	14,7
36-45 arası	75	18,7
46-55 arası	95	23,6
56 ve üstü	140	34,8
Toplam	402	100

Sosyal Güvenlik Durumu	Sayı	Yüzde
Cevapsız	2	0,5
Çalışan (E.Sandığı-Bağ-kur, SSK)	224	55,7
Emekli	152	37,8
60-1-C (Yeşil Kart)	10	2,5
Diğer (Y.Dışı, İsteğe Bağlı Sig.)	14	3,5
Toplam	402	100

Bir Yılda Alınan Sağlık Hizmet Sayısı	Sayı	Yüzde
1-5	242	60,2
6-10	89	22,1
11-15	37	9,2
16 ve üzeri	31	7,7
Cevapsız	3	0,7
Toplam	402	100

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
Okuryazar Değil	62	15,4
İlkokul	191	47,5
Ortaokul	51	12,7
Lise	63	15,7
Lisans	16	4
Ön Lisans	14	3,5
Yüksek Lisans	5	1,2
Toplam	402	100