



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 명 숙 교수지도

석사학위 청구논문

두피·모발관리실의
이용실태와 고객만족도 연구

2008년 05월

성신여자대학교 문화산업대학원

피부비만관리학 전공

위 수 영

두피·모발관리실의
이용실태와 고객만족도 연구

김 명 숙 교수지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2008년 05월

성신여자대학교 문화산업대학원

피부비만관리학 전공

위 수 영

인 준 서

위수영의 석사학위 논문으로 인준함.

심사위원 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

성신여자대학교 문화산업대학원

목 차

감사의 글

논문 개요

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구 목적	2
3. 연구가설	3
II. 이론적 배경	4
1. 모발관리	4
2. 두피관리	6
III. 연구방법	10
1. 연구대상	10
2. 연구도구	10
3. 자료처리 및 분석방법	11
IV. 연구결과 및 고찰	12
1. 연구대상자의 일반적 특성	12
2. 두피·탈모·모발상태	15
3. 두피관리실의 이용실태	19
4. 이용자들의 관리태도	28

5. 두피관리실 이용에 대한 효과·부작용	35
6. 두피관리실 이용에 대한 업태유형별 만족도 비교	40
V. 결론 및 요약	47
참 고 문 헌	52
부 록	
영 문 초 록	

표 목 차

표 1. 관리 장소에 따른 전체대상자의 일반적 특성	14
표 2. 성별에 따른 두피·모발상태	16
표 3. 연령에 따른 두피·모발상태	18
표 4. 관리 장소에 따른 두피·모발상태	19
표 5-1. 성별에 따른 두피관리 이용실태	20
표 5-2. 성별에 따른 두피관리 이용실태	21
표 6-1. 연령에 따른 두피관리 이용실태	23
표 6-2. 연령에 따른 두피관리 이용실태	24
표 7-1. 관리 장소에 따른 두피관리 이용실태	27
표 7-2. 관리 장소에 따른 두피관리 이용실태	28
표 8. 성별에 따른 이용자들의 관리태도	30
표 9. 연령에 따른 이용자들의 관리태도	32
표 10. 관리 장소에 따른 이용자들의 관리태도	34
표 11-1. 성별에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용	36

표 11-2. 성별에 따른 관리실 이용에 대한 부작용증상	36
표 12-1. 연령에 따른 관리실 이용에 대한 부작용증상	38
표 12-2. 연령에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용	38
표 13-1. 관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 부작용증상	40
표 13-2. 관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용	40
표 14. 성별에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교	42
표 15. 연령에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교	43
표 16. 관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교	46

그 립 목 차

그림 1. 성별에 따른 두피관리실 이용에 대한 만족도비교 42

그림 2. 관리 장소에 따른 두피관리실 이용에 대한 만족도비교 I.Ⅱ 45

감사의 글

먼저 이 논문이 완성될 수 있도록 연구 계획에서 과정 완성에 이르기 까지 펼쳐 하나하나 단어 하나하나 세심한 가르침과 지도를 베풀어 주신 김명숙 교수님께 마음 다해 머리 숙여 감사의 인사를 드립니다.

또한 변함없는 관심과 애정으로 든든한 버팀목이 되어 주신 안홍석 교수님께 감사드립니다.

활짝 웃는 웃음으로 저희를 만나면 반갑게 인사 받아주시던 배현숙 교수님 바쁘신 와중에도 저희 논문을 심사 해주시고 조언 해주신 교수님께 감사드립니다.

학교 다니는 동안 즐겁게 웃음으로 서로 격려하며 힘들 때 함께 했던 대학원 동료들, 학교 정보와 소식을 꼼꼼하게 전달해주시며 우리가 행할 길을 주셨던 선배님들께도 감사드립니다.

너무나 바쁜 생활 속에서 학업을 마칠 수 있도록 배려해준 위수영 뷰티라인 전 직원들 모두에게 진심으로 감사드리며 전점 매니저들에게 고마움과 감사한 마음을 드립니다.

인간의 삶은 부족함을 채워 나가는 것이라면서 알지 못하고 어려우니까 공부하는 것 이라고 자상한 배려와 사랑을 보내준 남편에게 진심으로 가장 큰 감사를 드리며 시험기간에 엄마의 도움이 절실하게 필요할 때 엄마에게 배려와 사랑을 보여준 아들 형훈, 지훈에게 이 작은 결실을 드립니다.

멀리서 마음으로 기도해주신 엄마 아빠 두 분에게 감사의 마음을 전해 드리며 지금에 머물지 않고 언제나 공부할 수 있는 자세로 임하겠습니다.

2008년 5월 위 수 영 올림

논문 개요

환경오염과 과도한 스트레스, 식생활의 변화로 인한 우리 몸의 불균형에서 오는 두피·모발의 여러 가지 문제점 때문에 고민하는 사람들이 증가하고 있다. 그 연령층도 점차 낮아지고 있는 추세를 보이고 있으며, 두피 탈모 모발시장규모는 2005년 5천억, 2006년 1조원으로 성장한데 이어 탈모 인구의 연령 확대와 사회 환경의 변화, 특히 여성 탈모 인구의 급증에 따라 시장은 지속적으로 성장할 것으로 전망된다.

본 연구는 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모전문병원을 이용하는 고객들의 두피·모발의 특성 및 이용실태와 만족도를 성별, 연령 및 업체유형별로 비교 분석하고자 하였다.

본 연구는 서울·경기지역 및 충청지역 일부에 거주하고 있는 성인 남성과 여성 500명을 대상으로 2008년 3월 1일부터 4월 10일까지 설문지를 배부하여 300부가 회수 되었고, 이 중 불충분하게 기재되어 있거나 응답하지 않은 문항이 있는 경우를 제외한 총 260부가 본 연구의 자료로 사용되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구 대상의 인구사회학적 특성으로 남녀 성별에서는 두피탈모전문병원은 74.4%로 남성이, 전문두피관리센터, 피부관리실은 각각 61.5, 64.4%로 여성이 많았다.

연령대별 이용분포는 20대 피부관리실, 30대 전문두피관리센터, 40대 두

피탈모병원이 높게 나타났고 20대와 30대는 40대에 비해 전문두피관리센터와 피부관리실의 이용 빈도가 높은 것으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

직업군에서는 세군 모두 사무직 종사자가 높았으며, 결혼여부에 있어 전문두피관리센터, 피부관리실은 미혼이 중심이며 두피탈모병원에서는 기혼이 조사결과에서 '높게' 나타났다.

둘째, 대상자의 두피·탈모·모발 상태의 성별에 따른 비교에서 남성은 지루성 30.3%, 예민성 25.5%로 많았고 여성은 건성 28.5%, 중성 39.2% 이 많아 유의한 차이가 있었다.($p<0.01$)

탈모의 유무에서 '탈모가 있다' 라는 질문에 남성은 63.8%로, 여성 33.8% 보다 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

모발굵기는 '좋지 않다'가 남성이 50.8%, 여성이 45.4%로 여성보다 남성이 높게 나타나 모발 굵기에서는 남성이 좋지 않다는 응답이 높아 유의한 차이가 있었다.($p<0.01$)

연령에 따른 비교에서는 연령대가 높아지면서 '탈모가 있다' 는 응답이 높아 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.($p<0.001$)

관리 장소에 따른 비교에서는 두피탈모전문병원은 탈모가 있는 이용자가 57.8%로 높게 나타났으며 피부관리실은 탈모가 없는 이용자가 62.0%로 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.($p<0.05$)

셋째, 두피 관리 이용상태의 성별에 따른 비교에서 두피·모발관리 기간의 경우 남성은 1년 미만의 비율이 56.1%로 나타났으며 이는 남성이 여성 75.4%에 비해 두피·모발 관리기간이 상대적으로 짧았음을 알 수 있고 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

관리를 택한 이유 중 '모발강화'효과에서 남성 33.1%, 여성 34.7%로 두군간 모두 모발강화에서 높은 응답을 나타내 유의한 차이가 있었다.($p<0.01$)

연령에 따른 비교에서, 두피·모발관리 기간에 있어 1년 미만이 가장 많은 분포를 나타냈으며 20대 79.9%, 30대 63.9%, 40대 54.8%순으로 유의한 차이가 나타났다.($p<0.05$)

관리장소에 따른 비교에서, 관리 평균이용횟수의 경우 전문두피관리센터와 피부관리실은 주1회 이상 이용한다는 응답이 월등히 많은 반면 두피탈모전문병원은 고르게 나타났다. 그러므로 관리장소에 따른 관리 평균이용횟수에도 분석결과 유의한 차이가 나타났다.($p<0.05$)

관리 지속의향의 경우 전문두피관리센터 ‘있다’ 73.6%, 두피탈모전문병원 ‘있다’ 65.6%, 피부관리실 ‘있다’ 58.2%의 순으로 응답이 나타났고, 전문두피관리센터의 경우 다른 관리장소에 비해 관리 지속의향 의사가 높게 나타났음을 알 수 있고 관리장소에 따른 관리 지속의향에 유의한 차이가 나타났다.($p<0.05$)

관리 선택 이유에서는 3곳 모두 ‘모발강화효과’가 많았으나, 상대적으로 전문두피관리센터는 ‘지루성개선 효과’ 28.4%, 두피탈모병원은 ‘모발강화효과’ 47.4%, 피부관리실은, ‘피로회복’ 21.6%에 대한 응답이 많아 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

넷째, 이용자 관리태도의 성별에 따른 비교에서, 관리 장소를 택한 이유에 있어 남성은 인지도, 주변의 권유 순서로, 여성은 인지도, 적절한 가격의 순서로 응답이 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

연령에 따른 비교에서, 적절한 관리시간을 20대 연령층에서 30분~1시간 미만이라고 응답한 비율이 55.7%로 가장 많았으나 30대 47.4%, 40대이상 45.2%의 경우 1시간 이상을 적절한 관리시간이라고 응답한 비율이 20대에 비해 20%이상 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

적절한 비용은 모든 연령층에서 3~5만원이 가장 많이 나타났으며 20대 43.0%, 30대 44.3%, 40대 46.4%로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

관리 장소에 따른 비교 선택이유에 있어 세 군 모두 인지도를 가장 큰 선택이유로 꼽았으며 두피탈모전문병원 51.1%, 전문두피관리센터 40.7%, 피부관리실 35.4% 순으로 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

취득경로에 있어서는 전문두피관리센터는 주위 분들의 추천 51.6%, 두피탈모전문병원은 인터넷정보 46.7%, 피부관리실은 주위 분들의 추천 41.8% 이 가장 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

다섯째, 관리실 이용 후 부작용의 성별에 따른 비교에서 남성은 ‘없다’ 69.2%, 여성은 ‘없다’ 80.8%로 응답하였다. 이는 남성이 여성에 비해 관리실 이용에 대한 부작용을 경험한 비율이 높았음을 알 수 있으며 유의한 차이가 나타났다.($p<0.05$)

연령에 따른 부작용 증상에 있어서 두피가려움증에서 20대 (47.4%), 30대 (29.6%), 40대 (36.8%),로 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

여섯째, 관리실 이용 만족도의 성별에 따른 비교에서, 문제점 개선, 자신감향상, 두피상태, 소요시간에서 남성에 비해 여성의 만족도가 유의하게 높았으며 전체적 만족도에서도 여성의 만족도가 높게 나타나 유의한 차이가 있었다. ($p<0.05$)

연령에 따른 비교에서 20대는 위생상태, 고객응대서비스, 자신감향상 순으로 높게 나타났으며, 30대는 고객 및 응대서비스, 문제점 개선, 위생상태 순으로, 40대 이상은 위생상태, 고객응대 및 서비스, 자신감 향상 순으로 높게 나타났으나 연령층별로 유의한 차이는 없었다.

관리장소에 따른 비교에서, 모든 항목의 만족도에서 3군간 유의한 차이가 있었으며 전체적 만족도 순위는 전문두피관리실이 가장 높았으며, 피부관리실, 두피탈모병원의 순이었다.

본 연구를 통해 전문두피관리실, 두피탈모전문병원, 피부관리실 각 업체

형태별, 남녀, 연령층별로 두피 관리이용자들의 실태 파악 및 만족도에 관한 기초자료로 앞으로 두피 관리 이용자들의 실태 및 만족도에 관한 교육 및 프로그램 개발을 한다면, 두피·모발관리를 받고자 하는 이용자들의 다양한 정보를 제공하는데 의미를 찾을 수 있을 것이다.

I. 서론

1. 연구의 필요성

모발은 외부충격에 대한 흡수 작용과 직사일광, 비, 추위, 외부자극으로부터 머리를 보호하는 기능이 있다. 또한 신체에 위해한 비소, 수은, 아연, 등의 중금속이 체외로 배출되는 기능도 있다. 뿐만 아니라 인간은 아름다움에 대한 무한한 욕구를 가지고 있어 이런 기능 이외에 미용적인 측면의 중요성이 더욱 크게 부각되고 있는 실정이다.(V. A.Randaii, 1994)

그러나 급속한 다변화에 살고 있는 우리는 현대 문명의 발전과 여건 속에서 사회구조가 점점 더 복잡해짐에 따라 환경오염과 과도한 스트레스, 식생활의 변화로 인한 우리 몸의 불균형에서 오는 두피·모발의 여러 가지 문제점 때문에 고민하는 사람들이 증가하고 있고, 그 연령 층도 점차 낮아지고 있는 추세를 보이고 있으며, 예전보다 잦아진 염색, 펌, 스타일링 제품 등에 의해 모발의 건강이 더욱 악화되어 문제성 두피 및 탈모증상까지 증가되고 있다.

우리나라에서 탈모를 경험한 사람은 700만명 정도이고 실제 대머리의 인구는 약 80만 명으로 추산되고 있다.(이동욱, 2005)

모발관리업체인 파워모 코리아에 따르면 탈모 경험자 총 112명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과 “탈모가 시작되는 시점을 묻는 질문”에 20대가 61명으로 54%를 차지했고 10대도 23명으로 무려 21%를 차지하여 대부분 10대와 20대에 초기 탈모가 시작되는 것으로 조사됐으며 30대 17명(13%), 40대 7명(6%), 50대 이상 3명(3%)이었다. 10세 이전의 어린이도 1명(1%)

이 포함되었다.(한국두피모발미용학회) 이와 같이 헤어스타일에 의해 두피를 상하게 되어 탈모로 이어지는 경우가 늘고 있고 10대의 초기 탈모 현상이 늘어나고 있다는 사실을 통해 스트레스 등 후천적인 영향이 더 많이 작용하고 있다는 것을 직접 적으로 보여주는 예라고 할 수 있다.

더구나 고령화 사회에 접어들면서 심리적으로나 외적으로 젊음을 유지하고자 하는 사회적 분위기 등 여러 여건이 두피 및 탈모·모발시장 규모가 확대되어 가고 있다.

두피 및 탈모·모발시장규모는 2005년 5천억 2006년 1조원으로 성장한데 이어 탈모 인구의 연령 확대와 사회 환경의 변화, 특히 여성 탈모 인구의 급증에 따라 시장은 지속적으로 성장할 것으로 전망된다.(서울신문, 2006)

따라서 본 연구에서는 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모전문병원을 이용하는 고객들의 이용실태와 만족도를 성별, 연령 및 업태유형별로 비교, 연구 고찰함으로써 개선 방안을 모색하고 앞으로 성장하고 있는 두피·모발관리 시장의 발전에 도움을 줄 수 있는 기초자료로 이행하고자 본 연구를 시행하였다.

2 . 연구목적

본 연구의 목적은 현재 우리나라 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모전문병원을 이용하는 고객들의 이용실태 분석과 그에 따른 만족도를 비교 분석하는데 있다.

본 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구 사회학적 특성 (연령, 학력, 결혼 여부, 직업)을 파악하고, 두피·모발상태의 특성을 성별 및 연령별, 업태별로 파악한다.

둘째, 대상자의 두피·모발·관리실태와 관리태도를 성별 및 연령별, 업태별로 파악한다.

셋째, 대상자의 두피·모발관리의 부작용 및 만족도를 성별 및 연령별, 업태별로 파악한다.

3 . 연구가설

첫째, 전문 두피·모발관리실을 이용하는 고객들의 인구 사회학적 특성(연령, 학력, 결혼 여부, 직업)과 성별 및 연령별, 업태별로 차이가 있을 것이다.

둘째, 대상자의 두피·모발관리 실태와 관리태도는 성별 및 연령별, 업태별로 차이가 있을 것이다.

셋째, 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모전문병원을 이용하는 고객들의 이용 후 서비스에 대한 만족도 및 관리 부작용에 대한 세 군 간의 차이가 있을 것이다

II. 이론적 배경

1. 모발관리

1) 모발손상

모발은 모간부와 모근부로 크게 분류된다. 모간부란 피부 표면으로부터 외부로 나와있는 부분을 말하고, 모근부란 피부 속에 묻혀 있는 부분을 말한다.(차미정, 2003) 모발의 대부분을 차지하는 모간은 모표피, 피질, 수질의 3층으로 구성되어 있다. 모표피는 모간의 가장 외측부분으로 케라틴이라는 경단백질로 구성되어 있으며 인모 섬유질의 10%~15%를 차지한다. 모발의 표면을 보호하고 모발내부인 피질 섬유질을 둘러싸고 있는 화학적 저항이 강한 최외각 층으로서 판상으로 겹쳐진 비늘상의 세포로 되어 있고 무색투명하다. 모피질은 모표피 내측에 존재하며 사멸한 피질세포의 집합체로 모발의 대부분인 85~90%를 차지하고 있다.

모발은 피질세포(결정영역)와 세포간 결합물질(비결정영역, 간층물질)로 되어 있다. 모발의 가장 중요한 부분으로 모발의 강도, 탄성, 유연성, 성장의 모피질 내부의 염색소에 좌우되며 비결정영역의 간층물질은 손상을 받기 쉽기 때문에 모질 손상의 최대 원인이 되는 부분이다.

모수질은 모발 중심부에 존재하고 크고 작은 공포가 많이 있어 공기를 함유하고 있다. 솜털과 가는 털에는 수질이 없는 것이 많다. 두꺼운 모발이라 하더라도 그 존재는 일정치 않고 또 그 형상도 똑같지 않다.(윤주화, 2005)

모발은 같은 사람이라도 자라는 부위에 따라 굵기가 다르며 모발 또한 다르다. 사람마다 섭취하는 음식물 또는 유전인자, 환경, 미용처치에 따라 굵기와 모질이 변화한다.

이는 외부환경에 길게 늘어져 있는 모간(hair, shaft)이 외부 자극에 민감하게 반응하기 때문이다.

모표피는 비늘상의 단단한 케라틴(keratin) 단백질이 5~15겹으로 모간 쪽으로 중첩되어 있으며, 외부로 부터의 자극에 충분히 견디어 낼 수 있다 (Robbins. Clarence R. *chemical and Physical Behavior of Human Hair*(New york: Springer Verlag, 2002),p.25.

그러나 일상에서 빈번하게 행하는 샴푸, 타올, 드라이, 빗질(combing), 모발끼리의 마찰 등에 의해 상당한 자극을 받게 된다. 이외 물리적, 화학적, 환경적, 생리적인 원인에 의한 모발 손상이 있다. 커트로 인한 손상은 가위의 상태가 불량하거나 도구의 사용이 바람직하지 못했을 경우 잘린 단면에 모피질의 수분이 증발하거나 용제가 침투되어 모발이 쉽게 손상을 입는다. 펌 기술 불량에 의한 손상은 여러 가지 원인이 있으며 과도한 탈색 및 염색에 의해 손상을 받는 경우, 탈색제는 알칼리제 외에 과산화수소수에 의한 손상이 있으며, 일광에 의한 과장 태양광선의 과장에 의한 손상을 들 수 있다. 생리적 원인의 손상 중 스트레스는 두피의 근육을 긴장 수축시켜 모유두에 혈액과 영양분이 원활하게 공급되는 것을 방해 한다.(윤천성 외 “모발과 두피관리”2004)

2) 모발관리법

모발에 있어서 관리 시 샴푸는 피부의 pH 농도와 유사한 pH5.5 정도의 약산성을 사용하는 것이 좋다. 샴푸 전에 헤어크림이나 헤어 오일을 바르고 마사지 한다. 미온수로 적당량의 샴푸제를 모발과 두피 사이에 바르고 비비듯이 하며 씻는다. 샴푸 3회시 일회 정도는 트리트먼트를 해주는 것이

좋다. 린스는 모발에 바른 다음 마사지하여 잘 퍼지게 하며 1~2분이 지난 후 가볍게 헹구어 준다. 린스의 계면활성제가 잔유물로서 두피에 남으면 오히려 문제를 일으킬 수 있다. 그러므로 도포 후에는 반드시 깨끗이 헹구어 주어 두피에 잔유물이 남지 않게 해 주는 것이 바람직하다.

샴푸는 아침 시간보다 저녁시간에 하는 것이 바람직하다. 모모 세포가 세포분열을 가장 왕성하게 하는 것은 밤 10시~새벽 2시 사이이다. 따라서 두피를 깨끗하고 청결하게 해 주어서 신생모가 건강하고 윤기 있게 성장할 수 있는 환경을 조성 해 주어야 한다. (이순희, 2004)

2 . 두피관리

1) 두피의 유형

우리 신체는 저마다의 기능과 역할에 따라 움직이며 그 중 두피는 각각의 기능들과 밀접한 관계를 가지고 있다. 그 기능들에 영향을 주기도 하고 받기도하기 때문에 어느 기능 하나에 문제가 생기면, 또 다른 기능에도 직, 간접적인 영향을 끼쳐 두피의 문제는 더욱 악화되어 간다. 근본적으로 두피는 체내의 모든 기관을 기계적 외력, 화학적 독물의 침해, 미생물의 침입, 일광 등의 외적 환경으로부터 보호기능과 흡수작용, 호흡 및 배설의 작용, 감각의 기능을 가지고 있다.(곽형심, 1998) 두피도 피부와 마찬가지로 피부의 유분량, 수분량 즉 피지선과 한선의 기능에 따라 두피 유형이 분류된다.(강갑연,2003) 두피 표면형태, 각질층의 수분량, TWL(Transepidermal Water Loss), 불완전 각화도 두피 진단기 등을 통해 두피의 각화와 상태, 수분과 피지량, 두피의 탄성 등 과학적 평가방법을 통해 분류하기도 한다. 정상두피(Plain scalp)도 두피 표면이 맑은 청백색을 띄면서 투명도가 높으

며 두피에 각질이 없고 깨끗하며 모발 주위의 모공이 완전히 열려 있는 상태를 관찰 할 수 있다. 정상두피는 한 개의 모공에 2~3개의 모발이 건강하게 자리 잡고 있으며 모발의 굵기가 거의 일정한 굵기로 되어 있고, 투명한 반사 빛을 보인다. 건성두피 (dry scalp)는 수분의 부족과 피지분비 이상으로 피지가 부족해서 나타나는 현상으로 모발이 거칠고 마른 비듬이 많은 건조한 두피 상태를 말한다. 윤기가 없고 각질이 쌓여 있는 탁한 백색의 두피를 가지고 있다. 각화된 표피 세포가 정상적인 주기를 거쳐 탈락되지 못하고 모공을 막는 경우가 생기며 그에 따라 모발이 가늘어 지고 두피 표면이 거칠게 보이고 각질층이 들떠 있는 상태로 건성두피는 부분적으로 비듬형태의 각질을 보이며 모공주위에 유·수분기가 유난히 적고 모공이 뚜렷하게 함몰되어 있다. 천연 보호막 성분인 피지가 부족하여 세균 등에 의한 감염을 막아주는 기능을 수행하지 못하고 두피가 손상되기 쉽다. 지루성두피(Oily scalp)도 정상두피와는 다르게 두피의 피지 분비가 과다해 기름기가 흐르고 비듬과 각질이 피지와 엉겨 붙어 모낭 안으로 피지가 역류하여 지루성 탈모가 일어나기 쉽고, 쉽고 세균이 번식하므로 지루성 염증이 날수 있다.(이황희외, 2005) 피부 조직은 두껍고 축축하며 모공주위가 응고물들로 거의 대부분 막혀 있어 끈적거림과 심한 악취가 난다. 예민성 두피도 정상두피에 비해 각질 탈락이 빠르게 이루어져 두피를 보호하고 있는 각질의 양이 적고, 피지 분비량도 감소하여 두피 표면에는 붉은 반점이나 뾰루지 같은 확장된 모세혈관이 보인다. 선천적 민감한 두피 누적된 스트레스, 잦은 폼, 염색, 탈색 등 화학적 시술도 예민성 두피의 원인이 된다.

2) 두피관리법

두피관리란 모발 생성의 근원이 되는 두피의 청결과 건강을 위한 다양한

미용적 시술로서 일상적인 샴푸나 두피 스킨링, 트리트먼트를 포함하며 기타 기기로 두피의 문제를 개선하는 것을 말한다.(문영란, 2003)

각 두피의 유형별에 따른 관리방법에는 건성두피의 경우 막힌 모공의 세척과 혈액순환 초점에 중심을 두어 깨끗한 두피에 영양 공급으로 수분 유분 공급이 중요하다. 오래된 각질제거와 피지분비가 원활히 이루어지도록 보습성이 함유된 세정제를 사용한다. 지루성두피의 경우 모공이 막혀 있어 모근 세포의 호흡작용에 이상이 생겨 모발이 가늘어지고 탈모가 일어날 수 있으므로 피지 응고물을 제거하고 모공을 열어 청결을 유지 하고 피지 분비를 조절 트리트먼트하고 가능한 한 두피자극을 하지 않는다.(김명우, 2007) 식생활에서 자극적인 음식 기름진 음식을 피하며 세정 유 수분조절이 가능한 샴푸와 트리트먼트로 관리한다. 예민성두피의 경우 붉은 반점이나 뾰루지 가는 싹틔줄, 홍반 및 출혈이 있는지 확인하고 두피를 진정시킬 수 있는 제품을 사용한다. 폼이나 염색 두피의 자극이 없어야 하며 유·수분을 보충해 주는 관리를 한다. 후두부 혈관 상을 갖는 모세혈관 확장 시럽프절 마사지로 노폐물과 독소를 빼 준다. 저자극성의 샴푸를 사용하며 스팀 타올이나 사우나 등은 피하는 것이 바람직하다.

두피·모발관리에 있어서 기기의 선택과 사용은 두피 관리 및 제품의 침투를 도와주는 역할을 하며 두피의 혈행을 돕고 두피 질환 및 탈모를 예방하고 관리하기 위해 필요하다. 기기의 사용효과는 과학적 관리로 효과 극대화 두피 및 근육 마사지가 용이 두피 환경개선 효과 극대화 두피 제품 흡수 촉진 혈액순환 촉진 다양한 관리로 고객 만족도를 높인다. 기기의 종류에서 모발진단기는 배울 렌즈를 이용하여 고객의 두피 상태나 모발 상태를 체크하게 된다. 현 상태를 과학적으로 진단하는데 도움이 되며 고객 상담 시에 시각적으로 고객에게 확인시켜 주는 도구가 된다. 두피상태는 250 배율로 모발 상태는 약 800배율로 관찰한다. 컴퓨터와 연결하여 고객의 상

태변화를 저장하면 고객관리의 좋은 자료로 이용할 수 있다.

두피세정기는 스키프 펀치 아쿠아 펀지 등 종류가 다양하며 중요한 기능은 높은 수압을 이용하여 모공 속에 박혀있는 노폐물 및 각질을 제거함과 동시에 물살 회전과 수압을 이용한 두피 근육운동의 효과를 볼 수 있다. 두피 스케링 효과로 모공을 열어주고 영양 도포 시에 흡수가 잘 되도록 모근의 호흡작용을 촉진한다.

음이온기는 두피관리기기로 음이온기의 특징은 음이온의 잡아당기는 성질을 이용하여 모공속 피지 노폐물, 각질, 및 비듬을 제거해 준다. 또한 음이온 양이온을 동시에 이용하여 두피 운동을 촉진하며 표피층과 진피층에 교대로 흘러 기저세포의 재생을 촉진하고 가려움증에 염증이나 살균 관리도 병행하게 된다. 그리고 제품 투입 시에 방어벽의 통과를 용이하게 하여 제품의 효능을 극대화 시킨다.

고주파 전류기는 고주파 전류기를 이용하여 두피의 각질, 비듬제거 및 살균, 진정작용으로 제품의 흡수를 도와준다. 두피나 모발의 물기를 제거 한 후 사용하도록 한다. 헤어 스티머기는 미립자의 수증기를 이용하여 두피의 각질 및 노폐물 등을 부드럽게 연화시키거나 부족한 수분을 공급해 주는 기기이다. 사용시간은 10~15분 정도이며 두피에 열이 많은 고객의 경우 온도와 시간을 적절히 조절한다.

적외선기는 적외선의 온열효과와 빛을 이용하여 두피의 활성화를 돕고 제품, 특히 앰플 도포 시 흡수를 도와준다.

온욕 모자와 비타민 C팩기는 두피 세정을 위한 보조제품으로 두피 온욕을 통해 두피의 혈행을 좋게 해주면 제품의 잔여물이나 노폐물 등을 제거해 주는 보조제품이다. 온욕 시에 사용하는 물의 성분 중 수돗물의 잔류 염소를 제거하고 동시에 비타민 C가 녹아나는 팩을 이용하여 효과를 증가시킨다.

Ⅲ. 연구 방법

1) 연구대상

본 연구는 서울 경기지역 및 충청지역 일부에 거주하고 있는 성인 남성과 여성 500명을 대상으로 2008년 3월 1일부터 4월 10일까지 설문지를 배부하여 300부가 회수되었고, 이 중 불충분하게 기재되어 있거나 응답하지 않은 문항이 있는 경우를 제외한 총 260부가 본 연구의 자료로 사용되었다.

2) 연구도구

연구의 도구는 이동욱(2005)의 검사지를 응용하여 본 연구자가 개발한 설문지를 바탕으로 경력 1년 이상 된 두피 및 피부 전문 관리사가 면접식으로 조사하였다.

설문지는 일반적인 특성, 두피·모발 상태와 유형, 두피관리 이용실태, 이용자들의 관리태도, 관리실 이용에 대한 효과 및 부작용, 관리실 이용에 대한 만족도 관련된 사항으로 총 38문항으로 구성되었다. 일반적인 특성은 성별, 연령, 직업, 학력, 월수입, 결혼여부, 스트레스 정도에 대한 7문항으로 구성되어 있으며, 두피·모발 상태와 유형은 두피타입, 탈모 유형, 모발 굵기에 대한 3문항으로 구성되어 있으며, 두피관리 이용실태는 두피·모발관리기간, 두피·모발 관리비용, 두피·모발관리 소요시간, 관리기술 평균 이용횟수, 관리 지속의향, 관리를 택한 이유 등에 대한 9문항으로 구성되어 있다.

이용자들의 관리태도는 선택이유, 효과를 느끼는 기간, 적절한 관리시간, 적절한 관리비용, 관리 시 가장 중요한 점, 정보 취득경로에 대한 6문항으

로 구성되어 있고 관리 후에 대한 효과·부작용은 관리 후 개선효과시기, 부작용 여부, 부작용 증상에 대한 3문항으로 구성되어 있으며 관리실 이용에 대한 만족도는 문제점 개선, 자신감 향상, 두피상태, 비용대비 가치, 추천의향, 시술 장비, 소요시간, 현황 및 부작용 설명, 고객응대 및 서비스, 위생 상태에 대한 10문항으로 구성되어 있다.

3) 자료처리 및 분석방법

설문을 통하여 얻어진 자료는 전산화된 통계 프로그램인 SPSS(ver 13.0) 및 그래프 처리를 위한 EXCEL2007을 이용하여 다음과 같이 결과를 분석하였다.

첫째, 일반적인 특성 및 두피·탈모·모발상태와 유형, 두피관리 이용실태, 이용자들의 관리 태도, 관리실 이용에 대한 효과, 부작용에 대한 성별, 연령별, 업태별로 비교는 교차분석(카이제곱검정)을 통하여 분석하였다.

둘째, 관리실 이용에 대한 만족도에 대한 성별, 연령별, 업태별 비교는 t-검정 및 분산분석을 통하여 각 집단간 평균비교를 분석하였다.

각 분석에 대한 통계적 유의성은 $p < 0.05$ 수준에서 검정하였다.

V. 연구 결과 및 고찰

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구는 2008년 3월 1일부터 4월 10일까지 40일간 전문두피관리센터, 두피탈모전문병원, 피부관리실을 이용하는 성인 260명을 대상으로 두피관리 전반에 대하여 설문조사를 실시하였다.

연구 대상의 성별 구성은 남성 130명(50.0%), 여성 130명(50.0%)으로 나타났다. 연령은 30대가 97명(37.3%) 명으로 가장 많았고, 20대 79명(30.4%), 40대 이상 84명(32.3%) 순으로 나타났다.

직업은 주부 17명(6.5%), 학생 23명(8.8%), 사무직 98명(37.7%), 판매·서비스직 50명(19.2%), 기술직 52명(20.0%), 기타 20명(7.7%)으로 나타나며, 연구 대상자에는 사무직이 가장 많았다.

결혼여부의 경우 기혼 112명(43.1%), 미혼 123명(47.3%), 기타(이혼, 사별 등) 25명(9.6%)으로 나타났으며 스트레스 정도의 경우 '자주 상당히 많이 받는다' 119명(45.8%), '웬만큼 많이 받는다' 79명(30.4%), '가끔 약간 받는다' 58명(22.3%), '전혀 받지 않는다' 4명(1.5%)으로 전체대상자의 75% 이상이 많은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다.

관리 장소에 따른 일반적인 특성에 대한 분석결과를 살펴보면 성별의 경우 전문두피관리센터는 남성 35명(38.5%), 여성 56명(61.5%) 두피탈모전문병원은 남성 67명(74.4%), 여성 23명(25.6%) 피부관리실은 남성 28명(35.4%), 여성 51명(64.4%)의 응답분포를 차지했으며 남성은 상대적으로 두피탈모전문병원의 이용 빈도가 높은 반면 여성은 전문두피관리센터와 피부관리실의 이용 빈도가 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이

가 있었다.($p < 0.001$)

연령의 경우 전문두피관리센터는 20대 32명(35.2%), 30대 36명(39.6%), 40대 이상 23명(25.3%) 두피탈모전문병원은 20대 16명(17.8%), 30대 36명(40.0%), 40대 이상 38명(42.2%) 피부관리실은 20대 31명(39.2%), 30대 25명(31.6%), 40대 이상 23명(29.1%)의 응답분포를 차지했으며 20대와 30대는 40대에 비해 전문두피관리센터와 피부관리실의 이용 빈도가 높은 반면 40대 이상은 두피탈모전문병원의 이용 빈도가 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

결혼여부의 경우 전문두피관리센터는 기혼 33명(36.3%), 미혼 45명(49.5%), 기타 13명(14.3%) 두피탈모전문병원은 기혼 50명(55.6%), 미혼 36명(40.0%), 기타 4명(4.4%) 피부관리실은 기혼 29명(36.7%), 미혼 42명(53.2%), 기타 8명(10.1%)의 응답분포를 차지했으며 기혼자는 두피탈모전문병원의 이용 빈도가 높은 반면 미혼자는 전문두피관리센터와 피부관리실의 이용 빈도가 높은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

연구 대상자의 일반적 특성에 관한 분석 결과는 <표 1>과 같다.

<표1> 관리장소에 따른 전체대상자의 일반적 특성

변수	구분	전문두피 관리센터 명(%)	두피탈모 전문병원 명(%)	피부 관리실 명(%)	전체	χ^2	p
성별	남성	35(38.5)	67(74.4)	28(35.4)	130(50.0)	33.053	0.000 (***)
	여성	56(61.5)	23(25.6)	51(64.4)	130(50.0)		
연령	20대	32(35.2)	16(17.8)	31(39.2)	79(30.4)	12.790	0.012 (*)
	30대	36(39.6)	36(40.0)	25(31.6)	97(37.3)		
	40대 이상	23(25.3)	38(42.2)	23(29.1)	84(32.3)		
직업	주부	8(8.8)	-	9(11.4)	17(6.5)	24.550	0.006 (**)
	학생	10(11.0)	3(3.3)	10(12.7)	23(8.8)		
	사무직	34(37.4)	40(44.4)	24(30.4)	98(37.7)		
	판매,서비스직	20(22.0)	14(15.6)	16(20.3)	50(19.2)		
	기술직	16(17.6)	21(23.3)	15(19.0)	52(20.0)		
	기타	3(3.3)	12(13.3)	5(6.3)	20(7.7)		
결혼여부	기혼	33(36.3)	50(55.6)	29(36.7)	112(43.1)	11.243	0.024 (*)
	미혼	45(49.5)	36(40.0)	42(53.2)	123(47.3)		
	기타(이혼,사별)	13(14.3)	4(4.4)	8(10.1)	25(9.6)		
스트레스 정도	자주 상당히	40(44.0)	50(55.6)	29(36.7)	119(45.8)	7.768	0.256
	웬만큼	29(31.9)	23(25.6)	27(34.2)	79(30.4)		
	가끔 약간	20(22.0)	17(18.9)	21(26.6)	58(22.3)		
	전혀	2(2.2)	-	2(2.5)	4(1.5)		
전 체		91	90	79	260		

*: p<0.05 **: p<0.01 ***: p<0.001

2. 두피·탈모·모발상태

성별에 따른 두피·탈모·모발상태에 대한 분석결과 두피타입의 경우 남성은 지루성(30.0%), 중성(28.5%), 예민성(25.4%), 건성(16.2%)의 순으로 지루성이 가장 많았으며 여성은 중성(39.2%), 건성(28.5%), 지루성(19.2%), 예민성(13.1%)의 순으로 여성은 중성이 가장 많았다.

χ^2 의 분석결과 두피타입의 경우에 남성은 지루성(30.0%), 예민성(25.4%)의 응답이 여성에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면 여성은 건성(28.5%), 중성(39.2%)의 비율이 남성에 비해 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.01$)

탈모의 유·무에 대해 남성은 ‘있다’ (63.8%), ‘없다’ (36.2%)로 여성의 ‘있다’ (33.8%), ‘없다’ (66.2%) 보다 ‘있다’라는 응답이 2배 가까이 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.001$)

모발굵기에 대해 남성의 경우 ‘매우 좋다’ (6.2%), ‘좋다’ (21.5%), ‘좋지 않다’ (50.8%), ‘매우 좋지 않다’ (21.5%)로 응답하였으며 여성의 경우 ‘매우 좋다’ (12.3%), ‘좋다’ (33.8%), ‘좋지 않다’ (45.4%), ‘매우 좋지 않다’ (8.5%)로 응답하여 남·여 모두 ‘좋지 않다’ 라는 응답이 각각 66명(50.8%), 59명(45.4%)으로 가장 높은 응답을 나타내었다. 그러나 남성의 경우 ‘좋다’ (매우 좋다 포함)라는 응답이 27.7%인 반면 여성은 ‘좋다’(매우 좋다 포함)라는 응답이 46.1%로 남성에 비해 상대적으로 높게 나타나 성별에 따른 모발 굵기에 있어서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다.($p < 0.01$)

성별에 따른 두피·탈모·모발상태는 표2와 같다.

<표2> 성별에 따른 두피·탈모·모발상태

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	X ²	p
두피 타입	건성	21(16.2)	37(28.5)	58(22.3)	14.824	0.002 (**)
	중성	37(28.5)	51(39.2)	88(33.8)		
	지루성	39(30.0)	25(19.2)	64(24.6)		
	예민성	33(25.4)	17(13.1)	50(19.2)		
탈모 유무	있다	83(63.8)	44(33.8)	127(48.8)	23.412	0.000 (***)
	없다	47(36.2)	86(66.2)	133(51.2)		
모발 굵기	매우 좋다	8(6.2)	16(12.3)	24(9.2)	14.024	0.003 (**)
	좋다	28(21.5)	44(33.8)	72(27.7)		
	좋지 않다	66(50.8)	59(45.4)	125(48.1)		
	매우 좋지 않다	28(21.5)	11(8.5)	39(15.0)		
전 체		130	130	260		

** : p<0.01 *** : p<0.001

연령에 따른 두피·탈모·모발상태에 대한 분석결과 두피타입의 경우 20대는 건성(31.6%), 중성(31.6%), 지루성(21.5%), 예민성(15.2%) 순으로 건성과 중성이 31.6%로 다른 두피타입에 비해 가장 많았고 30대는 중성(39.2%), 지루성(26.8%), 예민성(17.5%), 건성(16.5%) 순으로 중성의 응답이 가장 많았으며 40대 이상도 중성(29.8%), 지루성(25.0%), 예민성(25.0%), 건성(20.2%) 순으로 마찬가지로 중성의 응답이 가장 많아 카이제곱검정 분석결과 연령에 따른 두피타입의 경우 유의확률이 각각 0.183로 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

탈모유무에서는 20대의 경우 ‘있다’ (39.2%), ‘없다’ (60.8%) 30대의 경우 ‘있다’ (44.3%), ‘없다’ (55.7%) 40대 이상의 경우 ‘있다’(63.1%), ‘없다’ (36.9%)으로 응답하였고 카이제곱검정 분석결과 탈모 유무의 경우 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이($p < 0.01$)를 나타냈음을 알 수 있고 데이터의 분포를 통해 연령이 증가함에 따라 탈모가 존재한다는 응답이 높아짐을 알 수 있다.

모발굵기에서는 20대의 경우 ‘매우 좋다’ (16.5%), ‘좋다’ (36.7%), ‘좋지 않다’(40.6%), ‘매우 좋지 않다’ (6.3%) 30대의 경우 ‘매우 좋다’ (8.2%), ‘좋다’ (28.9%), ‘좋지 않다’ 5(51.5%), ‘매우 좋지 않다’ (11.3%) 40대 이상의 경우 ‘매우 좋다’ (3.6%), ‘좋다’ (17.9%), ‘좋지 않다’ (51.2%), ‘매우 좋지 않다’ (27.4%)로 모든 연령대에 있어 ‘좋지 않다’ 라는 응답이 가장 많았으나 전체적인 데이터의 분포를 통해 연령이 증가함에 따라 모발 굵기가 좋지 않음을 알 수 있고 카이제곱검정 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.001$)

연령에 따른 두피·탈모·모발상태는 표3과 같다.

<표3> 연령에 따른 두피·탈모·모발상태

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이상 명(%)	전체	χ^2	p
두피 타입	건성	25(31.6)	16(16.5)	17(20.2)	58(22.3)	8.832	0.183
	중성	25(31.6)	38(39.2)	25(29.8)	88(33.8)		
	지루성	17(21.5)	26(26.8)	21(25.0)	64(24.6)		
	예민성	12(15.2)	17(17.5)	21(25.0)	50(19.2)		
탈모 유무	있다	31(39.2)	43(44.3)	53(63.1)	127(48.8)	10.535	0.005 (**)
	없다	48(60.8)	54(55.7)	31(36.9)	133(51.2)		
모발 굵기	매우 좋다	13(16.5)	8(8.2)	3(3.6)	24(9.2)	27.549	0.000 (***)
	좋다	29(36.7)	28(28.9)	15(17.9)	72(27.7)		
	좋지 않다	32(40.6)	50(51.5)	43(51.2)	125(48.1)		
	매우 좋지 않다	5(6.3)	11(11.3)	23(27.4)	39(15.0)		
전 체		79	97	84	260		

** : p<0.01 *** : p<0.001

관리 장소에 따른 두피·탈모·모발상태와 유형에 대한 분석결과 두피타입, 모발 굵기의 경우 유의확률이 각각 0.083, 0.070으로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았지만 탈모유무의 경우 전문두피관리센터는 ‘있다’ 45명(49.5%), ‘없다’ 46명(50.5%), 두피탈모전문병원은 ‘있다’ 52명(57.8%), ‘없다’ 38명(42.2%), 피부관리실은 ‘있다’ 30명(38.0%), ‘없다’ 49명(62.0%)의 응답 분포를 나타내 두피탈모전문병원은 탈모가 있는 이용자가 많이 이용하는 반면 피부관리실은 탈모가 없는 이용자가 많이 이용하는 것을 알 수 있으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.(p<0.05)

관리 장소에 따른 두피·탈모·모발상태와 유형은 표 4와 같다.

<표4> 관리 장소에 따른 두피·탈모·모발상태와 유형

변수	구분	전문두피 관리센터 명(%)	두피탈모 전문병원 명(%)	피부 관리실 명(%)	전체	X ²	P
두피 타입	건성	15(16.5)	16(17.8)	27(34.2)	58(22.3)	11.174	0.083
	중성	31(34.1)	30(33.3)	27(34.2)	88(33.8)		
	지루성	26(28.6)	24(26.7)	14(17.7)	64(24.6)		
	예민성	19(20.9)	20(22.2)	11(13.9)	50(19.2)		
탈모 유무	있다	45(49.5)	52(57.8)	30(38.0)	127(48.8)	6.623	0.036 (*)
	없다	46(50.5)	38(42.2)	49(62.0)	133(51.2)		
모발 굵기	매우 좋다	11(12.1)	3(3.3)	10(12.7)	24(9.2)	11.654	0.070
	좋다	26(28.6)	20(22.2)	26(32.9)	72(27.7)		
	좋지 않다	40(44.0)	49(54.4)	36(45.6)	125(48.1)		
	매우 좋지 않다	14(15.4)	18(20.0)	7(8.9)	39(15.0)		
전 체		91	90	79	260		

*: p<0.05

3. 두피관리 이용실태

성별에 따른 두피관리 이용실태에 대한 분석결과 두피·모발 관리비용, 두피·모발관리 소요시간, 관리 평균 이용횟수, 관리 지속의향에 있어서는 유의확률이 각각 0.106, 0.123, 0.981, 0.624로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 두피·모발관리기간의 경우 남성은 1년 미만의 비율이 56.1%인 반면 여성은 75.4%로 여성이 남성에 비해 두피·모발 관리기간이 상대적으로 길었음을 알 수 있고 통계적으로 유의한 차이가 있었

다.(p<0.01)

성별에 따른 관리를 택한 이유에 대한 다중응답의 경우 남성의 경우 지루성개선효과에 대한 응답이 상대적으로 많았던 반면 여성의 경우 모발강화가 가장 많았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.(p<0.05)

성별에 따른 두피관리 이용실태는 표 5-1, 5-2와 같다.

<표5-1> 성별에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	χ^2	p
두피·모발 관리기간	3개월 미만	42(32.3)	53(40.8)	95(36.5)	14.643	0.006 (**)
	3개월~1년	31(23.8)	45(34.6)	76(29.2)		
	1~3년	33(25.4)	14(10.8)	47(18.1)		
	3~5년	15(11.5)	7(5.4)	22(8.5)		
	기타	9(6.9)	11(8.5)	20(7.7)		
두피·모발 관리비용 (1회)	3만원 미만	18(13.8)	10(7.7)	28(10.8)	6.109	0.106
	3~5만원	45(34.6)	44(33.8)	89(34.2)		
	5~7만원	47(36.2)	63(48.5)	110(42.3)		
	7만원 이상	20(15.4)	13(10.0)	33(12.7)		
두피·모발 관리 소요시간 (1회)	30분 미만	9(6.9)	2(1.5)	11(4.2)	7.257	0.123
	30분~60분	37(28.5)	30(23.1)	67(25.8)		
	60분~90분	52(40.0)	66(50.8)	118(45.4)		
	90분~120분	27(20.8)	25(19.2)	52(20.0)		
관리 평균 이용횟수	120분 이상	5(3.8)	7(5.4)	12(4.6)	0.175	0.981
	월 1회 미만	21(16.2)	19(14.6)	40(15.4)		
	월 1~2회	30(23.1)	29(22.3)	59(22.7)		
	월 2~3회	35(26.9)	36(27.7)	71(27.3)		
관리 지속의향	주 1회 이상	44(33.8)	46(35.4)	90(34.6)	0.943	0.624
	있다	84(64.6)	88(67.7)	172(66.2)		
	없다	19(14.6)	21(16.2)	40(15.4)		
	다음에 다시	27(20.8)	21(16.2)	48(18.5)		
전 체		130	130	260		

** : p<0.01

<표5-2> 성별에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	X ²	p
관리를 택한 이유 (다중응답)	비듬개선효과	15(11.5)	27(18.0)	42(15.0)	11.566	0.041 (*)
	지루성개선효과	37(28.5)	28(18.7)	65(23.2)		
	모발강화효과	43(33.1)	52(34.7)	95(33.9)		
	염증성개선효과	18(13.8)	10(6.7)	28(10.0)		
	피로회복	13(10.0)	25(16.7)	38(13.6)		
	기타	4(3.1)	8(5.3)	12(4.3)		
전 체		130	150	280		

*: p<0.05

연령에 따른 두피관리 이용실태에 대한 분석결과 두피·모발관리기간의 경우 20대는 3개월미만 (43.0%), 3개월~1년 (36.7%), 1~3년 (10.1%), 3~5년 (3.8%), 기타 (6.3%) 30대는 3개월미만 (36.1%), 3개월~1년 (27.8%), 1~3년 (21.6%), 3~5년 (5.2%), 기타 (9.3%) 40대이상은 3개월미만 (31.0%), 3개월~1년 (23.8%), 1~3년 (21.4%), 3~5년 (16.7%), 기타(7.1%)로 응답하여 모든 연령대에 있어서 3개월 미만의 응답이 가장 많았으나 전체적인 데이터의 분포는 연령이 높을수록 두피·모발관리기간이 다소 길어지는 것으로 나타나 두피·모발관리기간에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.(p<0.05)

두피·모발관리비용(1회)의 경우 20대는 3만원미만 (10.3%), 3~5만원 (28.9%), 5~7만원 (19.5%), 7만원이상 (11.3%)로 두피·모발관리비용으로 3~5만원을 지불한다는 응답이 가장 많았고 30대는 3만원미만 (13.9%), 3~5만원 (43.0%), 5~7만원 (31.6%), 7만원이상 (11.4%)로 두피·모발관리비용(1회)으로 5~7만원을 지불한다는 응답이 가장 많았고 40대이상 또한 5~7

만원을 지불한다는 응답이 가장 많은 것으로 나타나 연령에 따른 두피·모발관리비용에 대한 분석결과 유의한 차이가 없었다.

두피·모발관리 소요시간(1회)의 경우 20대는 30분미만 (5.1%), 30~60분 (31.6%), 60~90분 (49.4%), 90분~120분 (8.9%), 120분이상 (5.1%) 30대는 30분미만 (2.1%), 30~60분 (27.8%), 60~90분 (44.3%), 90분~120분 (21.6%), 120분이상 (4.1%) 40대 이상은 30분미만 (6.0%), 30~60분 (17.9%), 60~90분 (42.9%), 90분~120분 (28.4%), 120분이상 (4.8%)로 모든 연령대에 있어서 두피·모발관리 소요시간(1회)이 60~90분 정도 소요된다는 응답이 가장 많았고 연령에 따른 두피·모발관리 소요시간(1회)에 대한 분석결과 유의한 차이가 없었다.

관리 평균이용횟수의 경우 20대는 월1회미만 (15.2%), 월1~2회 (26.6%), 월2~3회 (30.4%), 주1회 이상 (27.8%)으로 관리를 월2~3회 이용한다는 응답이 가장 많았고 30대는 월1회미만 (18.6%), 월1~2회 (24.7%), 월2~3회 (26.8%), 주1회 이상 (29.9%)로 관리를 주1회 이상 이용한다는 응답이 가장 많았으며 40대 이상에서는 월1회미만 (11.9%), 월1~2회 (16.7%), 월2~3회 (25.0%), 주1회 이상(46.4%)로 30대와 마찬가지로 관리를 주1회 이상 이용한다는 응답이 가장 많았음을 알 수 있다. 전체적으로 연령이 증가함에 따라 관리 평균이용횟수가 증가하는 양상을 보였으나 연령에 따른 관리이용횟수 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

기타 관리 지속의향과 연령에 따른 관리를 택한 이유에 대한 다중응답의 경우 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

연령에 따른 두피관리 이용실태는 표6-1, 6-2와 같다.

<표6-1> 연령에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이상 명(%)	전체	χ^2	p
두피·모발 관리기간	3개월 미만	34(43.0)	35(36.1)	26(31.0)	95(36.5)	18.535	0.018 (*)
	3개월~1년	29(36.7)	27(27.8)	20(23.8)	76(29.2)		
	1~3년	8(10.1)	21(21.6)	18(21.4)	47(18.1)		
	3~5년	3(3.8)	5(5.2)	14(16.7)	22(8.5)		
	기타	5(6.3)	9(9.3)	6(7.1)	20(7.7)		
두피·모발 관리비용 (1회)	3만원 미만	11(13.9)	10(10.3)	7(8.3)	28(10.8)	8.046	0.235
	3~5만원	34(43.0)	28(28.9)	27(32.1)	89(34.2)		
	5~7만원	25(31.6)	48(49.5)	37(44.0)	110(42.3)		
	7만원 이상	9(11.4)	11(11.3)	13(15.5)	33(12.7)		
두피·모발 관리 소요시간 (1회)	30분 미만	4(5.1)	2(2.1)	5(6.0)	11(4.2)	13.682	0.090
	30분~60분	25(31.6)	27(27.8)	15(17.9)	67(25.8)		
	60분~90분	39(49.4)	43(44.3)	36(42.9)	118(45.4)		
	90분~120분	7(8.9)	21(21.6)	24(28.4)	52(20.0)		
	120분 이상	4(5.1)	4(4.1)	4(4.8)	12(4.6)		
관리 평균 이용횟수	월 1회 미만	12(15.2)	18(18.6)	10(11.9)	40(15.4)	8.849	0.182
	월 1~2회	21(26.6)	24(24.7)	14(16.7)	59(22.7)		
	월 2~3회	24(30.4)	26(26.8)	21(25.0)	71(27.3)		
	주 1회 이상	22(27.8)	29(29.9)	39(46.4)	90(34.6)		
관리 지속의향	있다	49(62.0)	68(70.1)	55(65.5)	172(66.2)	4.498	0.343
	없다	10(12.7)	14(14.4)	16(19.0)	40(15.4)		
	다음에 다시	20(25.3)	15(15.5)	13(15.5)	48(18.5)		
전 체		79	97	84	260		

※: p<0.05

<표6-2> 연령에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이상 명(%)	전체	χ^2	p
관리를 택한 이유 (다중응답)	비듬개선효과	20(23.0)	13(11.8)	9(10.8)	42(15.0)	12.798	0.235
	지루성개선효과	17(19.5)	29(26.4)	19(22.9)	65(23.2)		
	모발강화효과	26(29.9)	42(38.2)	27(32.5)	95(33.9)		
	염증성개선효과	5(5.7)	11(10.0)	12(14.5)	28(10.0)		
	피로회복	14(16.1)	12(10.9)	12(14.5)	38(13.6)		
	기타	5(5.7)	3(2.7)	4(4.8)	12(4.3)		
전 체		87	110	83	280		

관리장소에 따른 두피관리 이용실태에 대한 분석결과 두피·모발관리기간의 경우 전문두피관리센터는 3개월 미만 37명(40.7%), 3개월~1년 25명(27.5%), 1~3년 18명(19.8%), 3~5년 8명(8.8%), 기타 3명(3.3%)으로 두피·모발관리기간이 3개월 미만이라는 응답이 가장 많았고 두피탈모전문병원은 3개월 미만 26명(28.9%), 3개월~1년 28명(31.1%), 1~3년 18명(20.0%), 3~5년 10명(11.1%), 기타 8명(8.9%)으로 두피·모발관리기간이 3개월~1년이라는 응답이 가장 많았으며 피부관리실은 3개월 미만 32명(40.5%), 3개월~1년 23명(29.1%), 1~3년 11명(13.9%), 3~5년 4명(5.1%), 기타 9명(11.4%)으로 두피·모발관리기간이 3개월 미만이라는 응답이 가장 많았음을 알 수 있다. 관리장소에 따른 두피·모발관리기간에 대한 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

두피·모발관리비용의 경우 모든 관리장소에 있어서 5~7만원의 비용을 지불한다는 응답이 가장 많았고 두피·모발 관리 소요시간의 경우 모든 관리장소에 있어서 60~90분 정도 소요된다는 응답이 가장 많이 나타나 관리장소에 따른 두피·모발관리비용분석결과 통계적으로 유의한 차이가 없었

다.

관리 평균이용횟수의 경우 전문두피관리센터는 월1회 미만 6명(6.6%), 월1~2회 23명(25.3%), 월2~3회 25명(27.5%), 주1회 이상 37명(40.7%)으로 응답하였고 피부관리실은 월1회 미만 12명(15.2%), 월1~2회 13명(16.5%), 월2~3회 23명(29.1%), 주1회 이상 31명(39.2%)으로 응답하여 전문두피관리센터와 피부관리실은 주1회 이상 이용한다는 응답이 월등히 많은 반면 두피탈모전문병원은 월1회 미만 22명(24.4%), 월1~2회 23명(25.6%), 월2~3회 23명(25.6%), 주1회 이상 22명(24.4%)으로 고르게 나타나 있음을 알 수 있으며 관리장소에 따른 관리 평균이용횟수에 대한 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

관리 지속의향의 경우 전문두피관리센터는 '있다' 67명(73.6%), '없다' 16명(17.6%), 다음에 다시 8명(8.8%)으로 응답하였고 두피탈모전문병원은 있다 59명(65.6%), '없다' 13명(14.4%), 다음에 다시 18명(20.0%)으로 응답하였으며 피부관리실은 '있다' 46명(58.2%), '없다' 11명(13.9%), 다음에 다시 22명(27.8%)으로 응답하여 전문두피관리실의 경우 다른 관리장소에 비해 관리 지속의향 의사가 높게 나타났음을 알 수 있고 관리장소에 따른 관리 지속의향에 대한 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

관리장소에 따른 관리를 택한 이유에 대한 다중응답의 경우 전문두피관리센터는 모발강화효과 26명(29.5%), 지루성개선효과 25명(28.4%), 비듬개선효과 13명(14.8%), 피로회복 11명(12.5%), 염증성개선효과 10명(11.4%), 기타 3명(3.4%) 순으로 나타나 모발강화효과와 지루성개선효과를 위해 관리를 택한다는 응답이 가장 많았고 두피탈모전문병원은 모발강화효과 45명(47.4%), 지루성개선효과 20명(21.1%), 비듬개선효과 11명(11.6%), 염증성개선효과 10명(10.5%), 피로회복 6명(6.3%), 기타 3명(3.2%)순으로 나타나 모발강화효과를 위해 관리를 택한다는 응답이 압도적으로 많았으며 피부관리

실은 모발강화효과 24명(24.7%), 피로회복 21명(21.6%), 지루성개선효과 20명(20.6%), 비듬개선효과 18명(18.6%), 염증성개선효과 8명(8.2%), 기타 6명(6.2%)순으로 나타나 모발강화효과와 피로회복을 위해 관리를 택한다는 응답이 많았음을 알 수 있고 관리장소에 따른 관리를 택한 이유(다중응답)에 대한 카이제곱검정 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

관리 장소에 따른 두피관리 이용실태는 표7-1, 7-2와 같다.

<표7-1> 관리 장소에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	전문두피 관리센터 명(%)	두피탈모 전문병원 명(%)	피부 관리실 명(%)	전체	χ^2	p
두피·모발 관리기간	3개월 미만	37(40.7)	26(28.9)	32(40.5)	95(36.5)	9.190	0.327
	3개월~1년	25(27.5)	28(31.1)	23(29.1)	76(29.2)		
	1~3년	18(19.8)	18(20.0)	11(13.9)	47(18.1)		
	3~5년	8(8.8)	10(11.1)	4(5.1)	22(8.5)		
	기타	3(3.3)	8(8.9)	9(11.4)	20(7.7)		
두피·모발 관리비용 (1회)	3만원 미만	12(13.2)	13(14.4)	3(3.8)	28(10.8)	8.541	0.201
	3~5만원	25(27.5)	32(35.6)	32(40.5)	89(34.2)		
	5~7만원	40(44.0)	35(38.9)	35(44.3)	110(42.3)		
	7만원 이상	14(15.4)	10(11.1)	9(11.4)	33(12.7)		
두피·모발 관리 소요시간 (1회)	30분 미만	-	8(8.9)	3(3.8)	11(4.2)	14.030	0.081
	30분~60분	20(22.0)	24(26.7)	23(29.1)	67(25.8)		
	60분~90분	49(53.8)	36(40.0)	33(41.8)	118(45.4)		
	90분~120분	16(17.6)	20(22.2)	16(20.3)	52(20.0)		
	120분 이상	6(6.6)	2(2.2)	4(5.1)	12(4.6)		
관리 평균 이용횟수	월 1회 미만	6(6.6)	22(24.4)	12(15.2)	40(15.4)	15.656	0.016 (*)
	월 1~2회	23(25.3)	23(25.6)	13(16.5)	59(22.7)		
	월 2~3회	25(27.5)	23(25.6)	23(29.1)	71(27.3)		
	주 1회 이상	37(40.7)	22(24.4)	31(39.2)	90(34.6)		
관리 지속의향	있다	67(73.6)	59(65.6)	46(58.2)	172(66.2)	10.465	0.033 (*)
	없다	16(17.6)	13(14.4)	11(13.9)	40(15.4)		
	다음에 다시	8(8.8)	18(20.0)	22(27.8)	48(18.5)		
전 체		91	90	79	260		

*: p<0.05

<표7-2> 관리 장소에 따른 두피관리 이용실태

변수	구분	전문두피 관리센터 명(%)	두피탈모 전문병원 명(%)	피부 관리실 명(%)	전체	χ^2	p
관리를 택한 이유 (다중응답)	비듬개선효과	13(14.8)	11(11.6)	18(18.6)	42(15.0)	21.195	0.020 (*)
	지루성개선효과	25(28.4)	20(21.1)	20(20.6)	65(23.2)		
	모발강화효과	26(29.5)	45(47.4)	24(24.7)	95(33.9)		
	염증성개선효과	10(11.4)	10(10.5)	8(8.2)	28(10.0)		
	피로회복	11(12.5)	6(6.3)	21(21.6)	38(13.6)		
	기타	3(3.4)	3(3.2)	6(6.2)	12(4.3)		
전 체		88	95	97	280		

*: p<0.05

4. 이용자들의 관리태도

성별에 따른 이용자들의 관리태도에 대한 분석결과 선택이유와 효과를 느끼는 기간에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 있었다.(p<0.01)

관리장소를 선택한 이유에 있어 남성의 경우 주변의 권유에 의해 선택하였다는 응답이 상대적으로 많은 반면 여성의 경우 적절한 가격, 인지도에 의해 선택하였다는 응답이 많았으며 효과를 느끼는 기간에 있어 1개월 미만의 경우 남성 (10.8%), 여성 (23.8%), 1~3개월 미만의 경우 남성 (36.2%), 여성 (47.7%), 3~6개월 미만의 경우 남성 (34.6%), 여성 (19.2%), 6~12개월 미만의 경우 남성 (11.5%), 여성 (5.4%), 12개월 이상의 경우 남성 (6.5%), 여성 (3.8%)으로 나타나 데이터의 분포를 통해 여성이 더 짧은 기간에 효과를 느끼는 것으로 나타났음을 알 수 있다.

적절한 관리시간의 경우 실제로 두피·모발관리 소요시간은 60~90분을

소요한다는 응답이 가장 많았지만 적절하다고 느끼는 관리시간은 남·녀 모두 30~60분이라는 응답이 가장 많았고 적절한 관리비용의 경우 실제로 지불하는 비용은 5~7만원이 가장 많았지만 적절하다고 느끼는 관리비용은 3~5만원이라는 응답이 많았음을 알 수 있다.

관리 시 가장 중요한 점의 경우 남·녀 모두 관리사의 기술과 전문제품사용을 우선순위로 꼽았으며 정보취득경로의 경우 주위 분들의 추천과 인터넷 정보를 통해 정보를 취득한다는 응답이 대다수를 이루었음을 알 수 있다.

그러나 적절한 관리시간, 적절한 관리비용, 관리 시 가장 중요한 점, 정보취득경로의 경우 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

성별에 따른 이용자들의 관리태도는 표8과 같다.

<표8> 성별에 따른 이용자들의 관리태도

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	χ^2	p
선택이유	적절한 가격	23(17.7)	31(23.8)	54(20.8)	18.586	0.001 (**)
	인지도	51(39.2)	60(46.2)	111(42.7)		
	주변의 권유	44(33.8)	26(20.0)	70(26.9)		
	분위기	7(5.4)	6(4.6)	13(5.0)		
	위치	5(3.8)	7(5.4)	12(4.6)		
효과를 느끼는 기간	1개월 미만	14(10.8)	31(23.8)	45(17.3)	18.253	0.001 (**)
	1~3개월	47(36.2)	62(47.7)	109(41.9)		
	3~6개월	45(34.6)	25(19.2)	70(26.9)		
	6~12개월	15(11.5)	7(5.4)	22(8.5)		
적절한 관리시간	12개월 이상	9(6.5)	5(3.8)	14(5.4)	0.237	0.971
	30분 미만	14(10.8)	13(10.0)	27(10.4)		
	30분~60분	62(47.7)	62(47.7)	124(47.7)		
	60분~120분	52(40.0)	52(40.0)	104(40.0)		
적절한 관리비용 (1회)	120분 이상	2(1.5)	3(2.3)	5(1.9)	6.864	0.076
	3만원 미만	15(11.5)	21(16.2)	36(13.8)		
	3~5만원	67(51.5)	49(37.7)	116(44.6)		
	5~7만원	34(26.2)	49(37.7)	83(31.9)		
관리시 가장 중요한 점	7만원 이상	14(10.8)	11(8.5)	25(9.6)	1.612	0.807
	관리사의 기술	50(38.5)	52(40.0)	102(39.2)		
	최신 기계장치	18(13.8)	12(9.2)	30(11.5)		
	전문제품사용	36(27.7)	41(31.5)	77(29.6)		
정보 취득경로	가격의 적정성	11(8.5)	10(7.7)	21(8.1)	4.866	0.301
	분위기와 서비스	15(11.5)	15(11.5)	30(11.5)		
	인터넷 정보	40(30.8)	46(35.4)	86(33.1)		
	주위분들의 추천	64(49.2)	51(39.2)	115(44.2)		
	신문, 잡지	19(14.6)	20(15.4)	39(15.0)		
전 체	TV광고	1(0.8)	5(3.8)	6(2.3)		
	기타	6(4.6)	8(6.2)	14(5.4)		
전 체		130	130	260		

** : p<0.01

연령에 따른 이용자들의 관리태도에 대한 분석결과 적절한 관리시간, 적절한 관리비용을 제외한 모든 변수에 있어 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

적절한 관리시간에 있어 20대의 경우 1시간미만을 적절한 관리시간이라고 응답한 비율이 (55.7%)로 다른 연령대에 비해 많았으나 30대 (47.4%), 40대이상 (45.2%)의 경우 1시간 이상을 적절한 관리시간이라고 응답한 비율이 높아 20대에 비해 1시간 이상을 적절한 관리시간이라고 응답한 비율이 20% 이상 '높게' 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

적절한 관리비용은 20대 에서는 3만원 미만이 (24.1%)로 특히 '높게' 나타났으며 전 연령층에서 3~5만원이 적절한 비용이라고 응답한 비율이 20대 (43.0%) 30대 (44.3%), 40대이상 (46.4%)로 '높게' 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

연령에 따른 이용자들의 관리태도는 표9와 같다.

<표9> 연령에 따른 이용자들의 관리태도

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이상 명(%)	전체	χ^2	p
선택이유	적절한 가격	22(27.8)	20(20.6)	12(14.3)	54(20.8)	14.299	0.074
	인지도	25(31.6)	50(51.5)	36(42.9)	111(42.7)		
	주변의 권유	24(30.4)	19(19.6)	27(32.1)	70(26.9)		
	분위기	6(7.6)	4(4.1)	3(3.6)	13(5.0)		
	위치	2(2.5)	4(4.1)	6(7.1)	12(4.6)		
효과를 느끼는 기간	1개월 미만	15(19.0)	20(20.6)	10(11.9)	45(17.3)	10.721	0.218
	1~3개월	34(43.0)	43(44.3)	32(38.1)	109(41.9)		
	3~6개월	15(19.0)	26(26.8)	29(34.5)	70(26.9)		
	6~12개월	10(12.7)	5(5.2)	7(8.3)	22(8.5)		
	12개월 이상	5(6.3)	3(3.1)	6(7.1)	14(5.4)		
적절한 관리시간	30분 미만	14(17.7)	5(5.2)	8(9.5)	27(10.4)	15.508	0.017 (*)
	30분~60분	44(55.7)	43(44.3)	37(44.0)	124(47.7)		
	60분~120분	20(25.3)	46(47.4)	38(45.2)	104(40.0)		
	120분 이상	1(1.3)	3(3.1)	1(1.2)	5(1.9)		
적절한 관리비용 (1회)	3만원 미만	19(24.1)	12(12.4)	5(6.0)	36(13.8)	13.119	0.041 (*)
	3~5만원	34(43.0)	43(44.3)	39(46.4)	116(44.6)		
	5~7만원	20(25.3)	34(35.1)	29(34.5)	83(31.9)		
	7만원 이상	6(7.6)	8(8.2)	11(13.1)	25(9.6)		
관리시 가장 중요한 점	관리사의 기술	34(43.0)	39(40.2)	29(34.5)	102(39.2)	9.886	0.273
	최신 기계장치	7(8.9)	11(11.3)	12(14.3)	30(11.5)		
	전문제품사용	22(27.8)	23(23.7)	32(38.1)	77(29.6)		
	가격의 적정성	6(7.6)	12(12.4)	3(3.6)	21(8.1)		
	분위기와 서비스	10(12.7)	12(12.4)	8(9.5)	30(11.5)		
정보 취득경로	인터넷 정보	25(31.6)	37(38.1)	24(28.6)	86(33.1)	11.355	0.182
	주위분들의 추천	32(40.5)	39(40.2)	44(52.4)	115(44.2)		
	신문, 잡지	14(17.7)	11(11.3)	14(16.7)	39(15.0)		
	TV광고	2(2.5)	2(2.1)	2(2.4)	6(2.3)		
	기타	6(7.6)	8(8.2)	-	14(5.4)		
전 체		79	97	84	260		

*: p<0.05

관리장소에 따른 이용자들의 관리태도에 대한 분석결과 선택이유의 경우 전문두피관리센터, 두피탈모전문병원, 피부관리실 모두 인지도를 가장 큰

선택이유로 꼽았으며 인지도라는 응답에 있어서 두피탈모전문병원 (51.1%)은 전문두피관리센터 (40.7%), 피부관리실 (35.4%)보다 높은 응답을 나타냈고 분위기라는 응답에 있어서는 피부관리실 (11.4%)의 경우 다른 관리장소 (3.3%, 1.1%)에 비해 높은 응답을 나타내었다. 관리장소에 따른 선택이유에 대한 카이제곱검정 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

정보취득경로에 있어 전문두피관리센터는 주위분들의 추천 (51.6%), 인터넷정보 (20.9%), 신문·잡지 (16.5%), 기타 (7.7%), TV광고 (3.3%)순으로 나타나 주위분들의 추천이 가장 많은 응답을 나타냈으며 피부관리실 또한 주위분들의 추천 (41.8%), 인터넷정보 (31.6%), 신문·잡지 (16.5%), 기타 (6.3%), TV광고(3.8%)순으로 주위분들의 추천이 가장 많은 응답을 나타내었다. 하지만 두피탈모전문병원은 인터넷정보 (46.7%), 주위분들의추천 (38.9%), 신문·잡지(12.2%), 기타 (2.2%) 순으로 나타나 다른 관리장소와는 달리 인터넷을 통해 정보를 취득했다는 응답이 가장 높게 나타나 관리장소에 따른 정보취득경로에 대한 카이제곱검정 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

기타 효과가 있다고 생각되는 기간, 적절한 관리시간, 적절한 관리비용, 관리시 가장 중요시 생각하는 것에 있어서 관리장소에 따라 다소 응답의 비율이 상이하긴 하지만 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

관리장소에 따른 이용자들의 관리태도는 표 10과 같다.

<표10> 관리장소에 따른 이용자들의 관리태도

변수	구분	전문두피 관리센터 명(%)	두피탈모 전문병원 명(%)	피부 관리실 명(%)	전체	χ^2	p
선택이유	적절한 가격	24(26.4)	13(14.4)	17(21.5)	54(20.8)	15.666	0.047 (*)
	인지도	37(40.7)	46(51.1)	28(35.4)	111(42.7)		
	주변의 권유	23(25.3)	26(28.9)	21(26.6)	70(26.9)		
	분위기	3(3.3)	1(1.1)	9(11.4)	13(5.0)		
	위치	4(4.4)	4(4.4)	4(5.1)	12(4.6)		
효과가 있다고 생각되는 기간	1개월 미만	14(15.4)	18(20.0)	13(16.5)	45(17.3)	12.113	0.146
	1~3개월	35(38.5)	31(34.4)	43(54.4)	109(41.9)		
	3~6개월	29(31.9)	25(27.8)	16(20.3)	70(26.9)		
	6~12개월	10(11.0)	8(8.9)	4(5.1)	22(8.5)		
	12개월 이상	3(3.3)	8(8.9)	3(3.8)	14(5.4)		
적절한 관리시간	30분 미만	13(14.3)	6(6.7)	8(10.1)	27(10.4)	5.636	0.465
	30분~60분	36(39.6)	48(53.3)	40(50.6)	124(47.7)		
	60분~120분	40(44.0)	35(38.9)	29(36.7)	104(40.0)		
	120분 이상	2(2.2)	1(1.1)	2(2.5)	5(1.9)		
적절한 관리비용 (1회)	3만원 미만	11(12.1)	16(17.8)	9(11.4)	36(13.8)	12.222	0.057
	3~5만원	30(33.0)	45(50.0)	41(51.9)	116(44.6)		
	5~7만원	38(41.8)	23(25.6)	22(27.8)	83(31.9)		
	7~9만원	12(13.2)	6(6.7)	7(8.9)	25(9.6)		
관리시 가장 중요시 생각하는 것	관리사의 기술	30(33.0)	36(40.0)	36(45.6)	102(39.2)	11.991	0.152
	최신 기계장치	10(11.0)	10(11.1)	10(12.7)	30(11.5)		
	전문제품사용	33(36.3)	26(28.9)	18(22.8)	77(29.6)		
	가격의 적정성	12(13.2)	5(5.6)	4(5.1)	21(8.1)		
	분위기와 서비스	6(6.6)	13(14.4)	11(13.9)	30(11.5)		
정보 취득경로	인터넷 정보	19(20.9)	42(46.7)	25(31.6)	86(33.1)	17.621	0.024 (*)
	주위분들의 추천	47(51.6)	35(38.9)	33(41.8)	115(44.2)		
	신문, 잡지	15(16.5)	22(12.2)	13(16.5)	39(15.0)		
	TV광고	3(3.3)	-	3(3.8)	6(2.3)		
	기타	7(7.7)	2(2.2)	5(6.3)	14(5.4)		
전 체		91	90	79	260		

※: p<0.05

5. 두피관리실 이용에 대한 효과·부작용

성별에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용의 분석결과 관리 후 개선 효과시기의 경우 남성은 1개월 미만 20명(15.4%), 1~2개월 미만 41명(31.5%), 2~3개월 미만 45명(34.6%), 3~4개월 미만 10명(7.7%), 4개월 이상 14명(10.8%)으로 응답하였고 여성은 1개월 미만 28명(21.5%), 1~2개월 미만 48명(36.9%), 2~3개월 미만 37명(28.5%), 3~4개월 미만 9명(6.9%), 4개월 이상 8명(6.2%)으로 응답하여 성별에 따라 다소 응답의 차이는 존재하나 카이제곱검정결과 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

성별에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 여부의 경우 남성은 '있다' 40명(30.8%), '없다' 90명(69.2%)으로 응답하였고 여성은 '있다' 25명(19.2%), '없다' 105명(80.8%)로 응답하여 남성이 여성에 비해 관리실 이용에 대한 부작용을 경험한 비율이 높았음을 알 수 있으며 카이제곱검정결과 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

성별에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용증상은 표 11-1, 11-2와 같다.

<표11-1> 성별에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	χ^2	p
관리 후 개선효과시기	1개월 미만	20(15.4)	28(21.5)	48(18.5)	4.353	0.360
	1~2개월 미만	41(31.5)	48(36.9)	89(34.2)		
	2~3개월 미만	45(34.6)	37(28.5)	82(31.5)		
	3~4개월 미만	10(7.7)	9(6.9)	19(7.3)		
	4개월 이상	14(10.8)	8(6.2)	22(8.5)		
부작용 여부	있다	40(30.8)	25(19.2)	65(25.0)	4.615	0.032 (*)
	없다	90(69.2)	105(80.8)	195(75.0)		
전 체		130	130	260		

※: p<0.05

<표11-2> 성별에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 증상

변수	구분	남성 명(%)	여성 명(%)	전체	χ^2	p
부작용 증상	탈모	4(10.0)	3(12.0)	7(10.8)	4.891	0.429
	두피물집	8(20.0)	2(8.0)	10(15.4)		
	두피가려움	13(32.5)	11(44.0)	24(36.9)		
	비듬증가	5(12.5)	3(12.0)	8(12.3)		
	두피건조	6(15.0)	1(4.0)	7(10.8)		
	붉음증	4(10.0)	5(20.0)	9(13.8)		
전 체		40	25	65		

연령에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용의 분석결과 관리 후 개선 효과시기의 경우 20대는 2~3개월이라는 응답이 31명(39.2%)으로 ‘가장 높게’ 나타났고 30대는 1~2개월이라는 응답이 34명(35.1%)으로 ‘가장 높게’

나타났으며 40대 이상에서는 30대와 마찬가지로 1~2개월이라는 응답이 31명(36.9%)으로 '가장 높게' 나타났으며 연령에 따른 관리 후 개선효과시기에 대하여 다소 응답의 차이는 나타났으나 χ^2 결과 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 부작용 증상에 있어서도 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

연령에 따른 부작용 증상의 경우 20대는 두피가려움 (47.4%), 탈모 (21.1%), 두피물집 (15.8%), 비듬증가 (5.3%), 두피건조 (5.3%), 붉음증 (5.3%)순으로 나타나 두피가려움과 탈모의 부작용에 대한 응답이 높게 나타났고 30대는 두피가려움 (29.6%), 붉음증 (25.9%), 비듬증가 (18.5%), 두피건조 (18.5%), 탈모 (3.7%), 두피물집 (3.7%)순으로 나타나 두피가려움과 붉음증의 부작용에 대한 응답이 높게 나타났으며 40대 이상은 두피가려움 (36.8%), 두피물집 (31.6%), 탈모 (10.5%), 비듬증가 (10.5%), 두피건조 (5.3%), 붉음증 (5.3%)순으로 나타나 두피가려움과 두피물집의 부작용에 대한 응답이 높게 나타났음을 알 수 있고 연령에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 증상의 결과두피가려움에서 20대 (47.4%), 30대 (29.6%), 40대 이상 (36.8%)로 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

연령에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용증상은 표 12-1, 12-2와 같다.

<표12-1> 연령에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이 상 명(%)	전체	χ^2	p
관리 후 개선효과시기	1개월 미만	13(16.5)	20(20.6)	15(17.9)	48(18.5)	4.582	0.801
	1~2개월	24(30.4)	34(35.1)	31(36.9)	89(34.2)		
	2~3개월	31(39.2)	27(27.8)	24(28.6)	82(31.5)		
	3~4개월	5(6.3)	6(6.2)	8(9.5)	19(7.3)		
	4개월 이상	6(7.6)	10(10.3)	6(7.1)	22(8.5)		
부작용 여부	있다	19(24.1)	27(27.8)	19(22.6)	65(25.0)	0.708	0.702
	없다	60(75.9)	70(72.2)	65(77.4)	195(75.0)		
전 체		79	97	84	260		

<표12-2> 연령에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 증상

변수	구분	20대 명(%)	30대 명(%)	40대이상 명(%)	전체	χ^2	p		
부작용 증상	탈모	4(21.1)	1(3.7)	2(10.5)	7(10.8)	18.80	0.043		
	두피물집	3(15.8)	1(3.7)	6(31.6)	10(15.4)				
	두피가려움	9(47.4)	8(29.6)	7(36.8)	24(36.9)				
	비듬증가	1(5.3)	5(18.5)	2(10.5)	8(12.3)			8	(*)
	두피건조	1(5.3)	5(18.5)	1(5.3)	7(10.8)				
	붉음증	1(5.3)	7(25.9)	1(5.3)	9(13.8)				
전 체		19	27	19	65				

※: p<0.05

관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용의 분석결과 관리 후 개선효과시기에 있어 유의한 차이가 나타나지 않았다. 전체적인 빈도분석을 살펴볼 때 1개월 미만 (18.5%), 1~2개월 (34.2%), 2~3개월 (31.5%), 3

~4개월 (7.3%), 4개월 이상 (8.5%)로 모든 관리장소에서 3개월 이내에 효과를 봤다는 응답자가 80% 이상으로 높게 나타난 것을 알 수 있다.

부작용 증상의 경우 전문두피관리센터는 두피가려움 (37.0%)이 가장 많은 응답을 나타냈고 두피탈모병원도 두피가려움 (44.0%)이 가장 많은 응답을 나타낸 반면 피부관리실은 붉음증 (38.5%)을 부작용 증상으로 응답하였음을 알 수 있고 관리장소에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 증상에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용은 표 13-1, 13-2와 같다.

<표13-1> 관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 효과·부작용

변수	구분	전문두피	두피탈모	피부	전체	χ^2	p
		관리센터 명(%)	전문병원 명(%)	관리실 명(%)			
관리 후 개선효과시기	1개월 미만	16(17.6)	18(20.0)	14(17.7)	48(18.5)	6.967	0.540
	1~2개월	30(33.0)	26(28.9)	33(41.3)	89(34.2)		
	2~3개월	27(29.7)	31(34.4)	24(30.4)	82(31.5)		
	3~4개월	9(9.9)	5(5.6)	5(6.3)	19(7.3)		
	4개월 이상	9(9.9)	10(11.1)	3(3.8)	22(8.5)		
부작용 여부	있다	27(29.7)	25(27.8)	13(16.5)	65(25.0)	4.505	0.105
	없다	64(70.3)	65(72.2)	66(83.5)	195(75.0)		
전 체		91	90	79	260		

<표13-2> 관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 부작용 증상

변수	구분	전문두피	두피탈모	피부	전체	χ^2	p
		관리센터 명(%)	전문병원 명(%)	관리실 명(%)			
부작용 증상	탈모	4(14.8)	2(8.0)	1(7.7)	7(10.8)	12.104	0.278
	두피물집	6(22.2)	2(8.0)	2(15.4)	10(15.4)		
	두피가려움	10(37.0)	11(44.0)	3(23.1)	24(36.9)		
	비듬증가	3(11.1)	4(16.0)	1(7.7)	8(12.3)		
	두피건조	2(7.4)	4(16.0)	1(7.7)	7(10.8)		
	붉음증	2(7.4)	2(8.0)	5(38.5)	9(13.8)		
전 체		27	25	13	65		

6. 두피관리실 이용에 대한 만족도 비교

성별에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교 분석결과 비용대비가치,

추천의향, 시술장비, 현황 및 부작용 설명, 고객응대 및 서비스, 위생상태에 있어서는 성별에 따른 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 문제점 개선 ($p<0.01$), 자신감 향상($p<0.01$), 두피상태($p<0.01$), 소요시간($p<0.05$)의 경우 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

모든 항목에 있어 남성에 비해 여성의 관리실 이용에 대한 만족도가 높았음을 알 수 있고 전체적인 만족도에 있어서도 남성은 3.69, 여성은 3.88로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. ($p<0.05$)

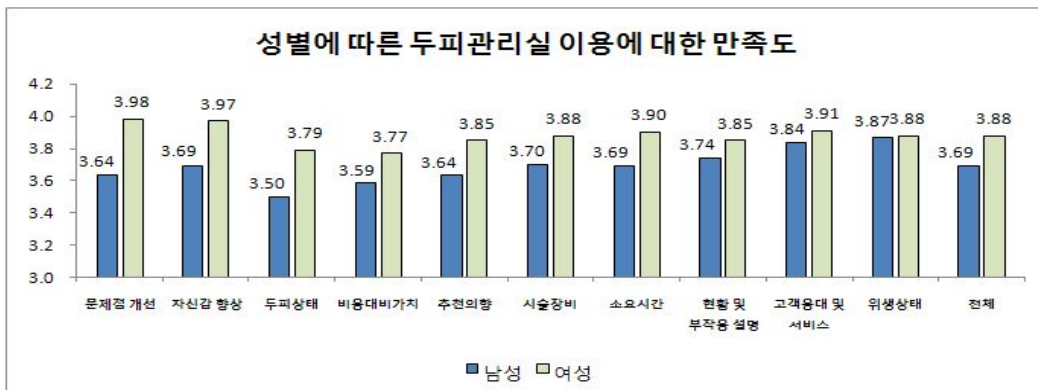
남성의 경우 위생상태 (3.87), 고객응대 및 서비스 (3.84), 현황 및 부작용 설명 (3.74) 시술장비 (3.70), 소요시간 (3.69), 자신감향상 (3.69), 문제점개선(3.64), 추천의향 (3.64), 비용대비가치 (3.59), 두피상태 (3.50)순으로 만족도를 나타낸 반면 여성의 경우 문제점개선 (3.98), 자신감향상 (3.97), 고객응대 및 서비스 (3.91), 소요시간 (3.90), 위생상태 (3.88), 시술장비 (3.88), 현황 및 부작용설명 (3.85), 추천의향 (3.85), 두피상태 (3.79), 비용대비가치 (3.77)로 만족도를 나타내 성별에 따른 만족도의 우선순위도 매우 다르게 나타났음을 알 수 있다.

성별에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교는 표14와 그림 1과 같다.

<표14> 성별에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교

변수	구분	남성		여성		T	p
		평균	표준편차	평균	표준편차		
만족도	문제점 개선	3.64	0.826	3.98	0.802	3.352	0.001(**)
	자신감 향상	3.69	0.834	3.97	0.777	2.770	0.006(**)
	두피상태	3.50	0.780	3.79	0.733	3.113	0.002(**)
	비용대비가치	3.59	0.804	3.77	0.849	1.725	0.086
	추천의향	3.64	0.822	3.85	0.927	1.699	0.091
	시설장비	3.70	0.804	3.88	0.907	1.665	0.097
	소요시간	3.69	0.805	3.90	0.861	2.008	0.046(*)
	현황 및 부작용 설명	3.74	0.783	3.85	0.899	1.104	0.271
	고객응대 및 서비스	3.84	0.724	3.91	0.893	0.687	0.493
	위생상태	3.87	0.761	3.88	0.889	0.075	0.940
	전체	3.69	0.587	3.88	0.664	2.376	0.018(*)

*: p<0.05 **: p<0.01



<그림1>성별에 따른 두피관리실 이용에 대한 만족도비교

연령에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교 분석결과 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 20대는 고객응대 및 서비스, 위생상태에서, 평균값이 각

각 (3.86, 3.86) 높게 나타났으며 30대는 고객응대 및 서비스 (3.90)가 높게 나타났으며 40대는 위생상태에서 (3.90) 높게 나타났다.

연령에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교는 표 15와 같다.

<표15> 연령에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교

변수	구분	20대		30대		40대 이상		F	p
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차		
만족도	문제점 개선	3.77	0.919	3.89	0.815	3.75	0.758	0.712	0.492
	자신감 향상	3.85	0.907	3.81	0.833	3.83	0.709	0.037	0.963
	두피상태	3.73	0.828	3.66	0.734	3.55	0.751	1.222	0.296
	비용대비가치	3.68	0.955	3.76	0.788	3.58	0.748	1.054	0.350
	추천의향	3.75	0.926	3.75	0.878	3.76	0.845	0.006	0.994
	시술장비	3.77	0.986	3.82	0.817	3.76	0.786	0.140	0.870
	소요시간	3.82	0.930	3.81	0.795	3.75	0.805	0.189	0.828
	현재두피상태 및 부작용 설명 고객응대 및 서비스	3.81	0.878	3.82	0.878	3.75	0.774	0.191	0.826
		3.86	0.873	3.90	0.860	3.86	0.697	0.067	0.936
	위생상태	3.86	0.858	3.86	0.841	3.90	0.786	0.091	0.913
	전체	3.79	0.687	3.81	0.638	3.75	0.574	0.203	0.817

관리 장소에 따른 세군 간 문제점 개선에 대한 만족도에서 전문두피관리 센터 4.03, 피부관리실 3.96, 두피탈모전문병원 3.44순으로 유의한 차이가 있었다.($p < 0.000$)

자신감 향상에 있어 전문두피관리센터 4.02, 피부관리실 3.91, 두피탈모전문병원 3.57 순으로 나타나 유의한 차이가 있었다.($p < 0.000$)

비용대비가치에 있어 전문두피관리센터 3.82, 피부관리실 3.77, 두피탈모

전문병원 3.46 순으로 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.005$)

추천의향에 있어 전문두피관리센터 3.96, 피부관리실 3.80, 두피탈모전문병원 3.51 순으로 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.002$)

시술장비에 있어 전문두피관리센터 3.96, 피부관리실 3.87, 두피탈모전문병원 3.54 순으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.003$)

소요시간에 있어 전문두피관리센터 3.99, 피부관리실 3.86, 두피탈모전문병원 3.54, 순으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

현재 두피상태 및 부작용 설명에서 전문두피관리센터 4.00, 피부관리실 3.82, 두피탈모전문병원 3.57 순으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.002$)

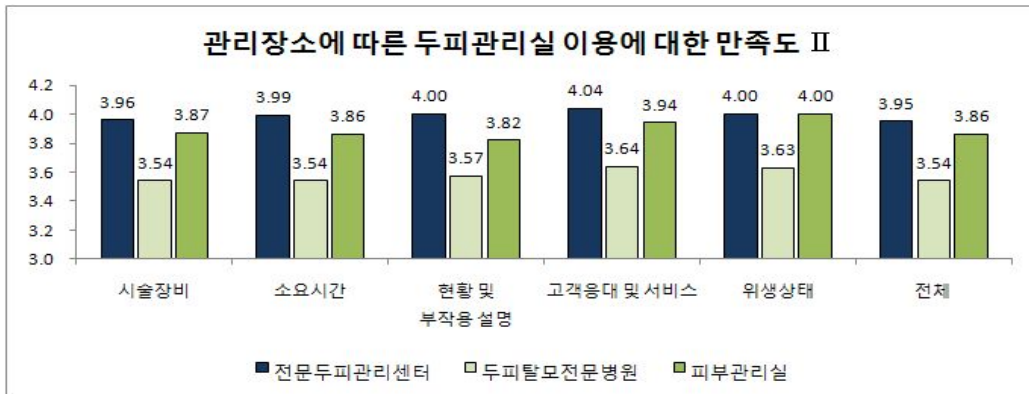
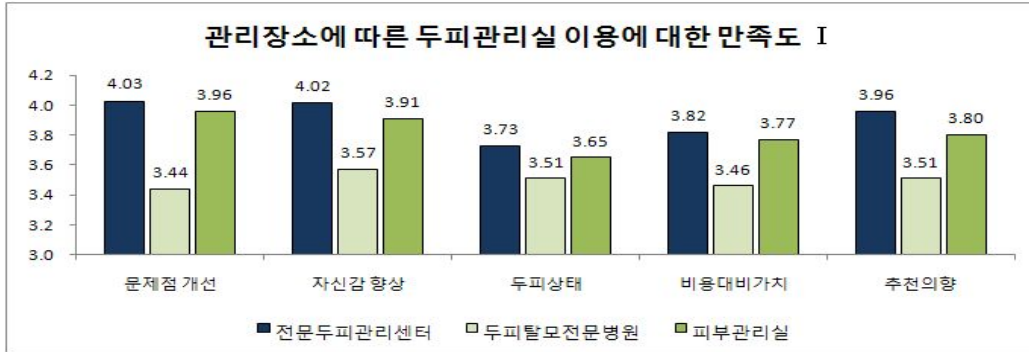
고객응대 및 서비스에서 전문두피관리센터 4.04, 피부관리실 3.94, 두피탈모전문병원 3.64 순으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.003$)

위생상태 에서 전문두피관리센터, 피부관리실이 각각 4.00을 나타 냈으며 두피탈모전문병원에서는 3.63%로 유의한 차이가 있었다.($p<0.003$)

관리 장소에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교 분석결과 두피상태에 대한 만족도를 제외한 모든 항목 및 전체 만족도에 있어 통계적으로 유의한 차이가 나타났음을 알 수 있고 세군 간 만족도에서 전문두피관리센터, 두피탈모병원 에서는 4.04, 3.64로 고객응대 및 서비스에서 가장 높은 만족도를 나타낸 반면 피부관리실에서는 위생상태에서 4.00으로 가장 높은 만족도를 나타냈다.

전체 만족도를 통해 전문두피관리센터 (3.95)가 피부관리실 (3.86), 두피탈모전문병원 (3.54) 순으로 매우 높은 만족도를 나타내고 있음을 알 수 있다.

관리장소에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교는 그림 2와 표 16과 같다.



<그림2> 관리장소에 따른 두피관리실 이용에 대한 만족도 비교 I. II

<표16> 관리장소에 따른 관리실 이용에 대한 만족도 비교

변수	구분	전문두피관리센터		두피탈모전문병원		피부관리실		F	p
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차		
만족도	문제점 개선	4.03	0.836	3.44	0.638	3.96	0.884	14.757	0.000 (***)
	자신감 향상	4.02	0.830	3.57	0.654	3.91	0.894	8.004	0.000 (***)
	두피상태	3.73	0.817	3.51	0.834	3.65	0.770	2.147	0.119
	비용대비 가치	3.82	0.838	3.46	0.737	3.77	0.876	5.320	0.005 (**)
	추천의향	3.96	0.855	3.51	0.768	3.80	0.966	6.169	0.002 (**)
	시설장비	3.96	0.977	3.54	0.656	3.87	0.868	5.962	0.003 (**)
	소요시간	3.99	0.913	3.54	0.656	3.86	0.873	7.003	0.001 (**)
	현재두피상 태 및	4.00	0.882	3.57	0.704	3.82	0.888	6.276	0.002 (**)
	부작용 설명 고객응대 및 서비스	4.04	0.868	3.64	0.624	3.94	0.882	6.051	0.003 (**)
	위생상태	4.00	0.907	3.63	0.678	4.00	0.832	6.019	0.003 (**)
	전체	3.95	0.641	3.54	0.523	3.86	0.658	11.403	0.000 (***)

** p:<0.01 *** p:<0.001

V. 결론 및 요약

본 연구는 2008년 3월 1일 부터 4월 10일 까지 약 40일간 서울 경기, 천안, 청주, 대전, 광주, 일대에서 전문두피관리센터 6곳, 두피·탈모전문병원 4곳, 피부관리실 5곳, 에서 관리 받고 있는 일반고객들을 대상으로 두피·모발 전문 관리를 받고 있는 이용자들의 이용실태 및 관리에 대한 만족도를 조사하여 분석 한 후 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 연구 대상의 인구사회학적 특성으로 남녀 성별에서는 두피탈모전문병원은 74.4%로 남성이, 전문두피관리센터, 피부관리실은 각각 61.5, 64.4%로 여성이 많았다.

연령대별 이용분포는 20대 피부관리실, 30대 전문두피관리센터, 40대 두피탈모병원이 높게 나타났고 20대와 30대는 40대에 비해 전문두피관리센터와 피부관리실의 이용 빈도가 높은 것으로 차이가 있었다.($p<0.05$)

직업군에서는 세군 모두 사무직 종사자가 높았으며, 결혼여부에 있어 전문두피관리센터, 피부 관리실은 미혼이 중심이며 두피탈모병원에서는 기혼이 조사결과에서 '높게' 나타났다.

둘째, 두피·탈모·모발 상태에 따른 분석결과 남성은 지루성 (30.0%), 여성은 중성(39.2%)이 '높게' 나타났다. '모발의굵기' 에서 남성 (50.8%), 여성 (45.4%) 모두 '좋지않다'가 높게 나타났으며 반면 '좋다'라고 응답한 남성 (27.7%), 여성은(46.1%) 남성에 비해 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.01$)

탈모 유무에서 남성은 '있다' (63.8%) 여성 '없다' (66.2%)로 남성에서 탈모군이 많았으며, 연령에서는 탈모 유무의 경우 20대 (39.2%), 30대 (44.3%), 40대 (63.1%)로 연령이 증가함에 따라 탈모가 존재 한다는 응답이 높아져 통계적으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.01$)

모발 굵기의 경우 연령이 증가함에 따라 20대 (40.6%), 30대 (51.5%), 40대 (51.2%) 모발 굵기가 ‘좋지 않음’을 나타내어 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

관리 장소에 따른 분석결과 탈모가 ‘있는’ 고객은 두피탈모전문병원을 (57.8%), 주로 이용하는 것으로 나타났으며 피부 관리실은 탈모가 ‘없는’ (38.8%) 이용자가 많아 유의한 차이가 있었다.($p<0.005$)

셋째, 두피 관리 이용실태의 성별에 따른 비교에서 두피·모발관리기간의 경우 남성은 1년 미만의 비율이 56.1%, 로 나타났으며 이는 여성 75.4%에 비해 두피·모발 관리기간이 상대적으로 짧았음을 알 수 있고 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

관리를 택한 이유 중 ‘모발강화’효과에서 남성 (33.1%), 여성 (34.7%) 두 군간 모두 ‘모발강화’에서 높은 분포를 나타내 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

연령에 따른 비교에서, 두피·모발관리 기간에 있어 1년 미만이 가장 많은 분포를 나타냈으며 20대 79.9%, 30대 63.9%, 40대 54.8%순으로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

관리장소에 따른 비교에서, 관리 평균이용횟수의 경우 전문두피관리센터 (40.7%), 피부관리실 (39.2%),로 주1회 이상 이용한다는 응답이 월등히 많은 반면 두피탈모전문병원은 고르게 나타났다. 그러므로 관리장소에 따른 관리 평균이용횟수에도 분석결과 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

관리 지속의향의 경우 전문두피관리센터 ‘있다’ 73.6%, 두피탈모전문병원 ‘있다’ 65.6%, 피부관리실 ‘있다’ 58.2%의 순으로 응답이 나타났고, 전문두피관리센터의 경우 다른 관리장소에 비해 관리 지속의향 의사가 높게 나타났음을 알 수 있고 관리장소에 따른 관리 지속의향에 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

관리 선택이유에서는 3곳 모두 ‘모발강화효과’가 많았으나, 상대적으로 전문두피관리센터는 ‘지루성개선효과’ 28.4%, 두피탈모병원은 ‘모발강화효과’ 47.4%, 피부관리실은, ‘피로회복’ 21.6% 에 대한 응답이 상대적으로 많아 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

넷째, 이용자 관리태도의 성별에 따른 비교에서, 관리 장소를 택한 이유에 있어 남성은 인지도, 주변의 권유 순서로, 여성은 인지도, 적절한 가격의 순서로 응답이 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

효과를 느끼는 기간 비교에서, 남녀 모두 1~6개월 미만이 많았으며 1~6개월 미만이 남성 (70.8%), 여성 (66.9%)로 유의한 차이가 있었다.($p<0.001$)

연령에 따른 비교에서, 적절한 관리시간을 20대 연령층에서 ‘30분~1시간’ 미만이(55.7%)라고 응답한 비율이 가장 많았으나 30대 (47.4%),로 40대 이상 (45.2%), 에서는 1시간 이상을 적절한 관리시간이라고 응답한 비율이 20대에 비해 20%이상 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

적절한 비용은 모든 연령층에서 3~5만원이 가장 많아 20대 (43.0%), 30대 (44.3%), 40대 (46.4%)로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

관리 장소에 따른 비교 선택이유에 있어 세 군 모두 인지도에서 ‘높은’ 분포를 나타냈으며 전문두피관리센터 (40.7%), 두피탈모전문병원 (51.1%), 피부관리실 (35.4%)로 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

취득경로에 있어서는 전문두피관리센터는 주위 분들의 추천 51.6%, 두피탈모전문병원은 인터넷정보 46.7%, 피부 관리실은 주위 분들의 추천 41.8%로 각각 높게 나타나 유의한 차이가 있었다.($p<0.05$)

다섯째, 관리실 이용에 대한 효과·부작용에서 성별에 따른 이용에 대한 부작용에 있어 여성에 비해 남성이 관리실 이용에 대한 부작용 경험 비율이 높았으며 관리 시술 후 개선효과시기 부작용 여부에 있어서는 차이가

없었다. 연령에 따른 관리실 이용에 대한 부작용증상에 있어 20대, 30대, 40대에서 두피 가려움에 대한 연령에 따른 부작용 증상에 있어 유의한 차이가 있었다.($p < 0.05$)

전문두피관리센터, 피부 관리실, 두피탈모전문병원의 세군간의 부작용에 대한 차이는 나타나지 않았다.

여섯째, 관리실 이용만족에 있어서 비교결과 비용대비 가치, 추천의향, 시설 장비, 현황 및 부작용에 설명, 고객응대 서비스, 위생상태 에서는 성별에 따른 차이는 나타나지 않았으며 문제점 개선, 자신감 향상, 두피상태, 소요 시간에 따른 만족에서 차이가 있었다. 남성에 비해 여성의 관리실 이용에 대한 만족도가 높았음을 나타내며. 연령에 따른 만족도에서는 전체 연령대의 고객들의 차이가 없었다. 관리 장소에 따른 만족도에서 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모병원 순으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

이로써 전문두피관리센터, 두피탈모전문병원, 피부관리실을 이용하는 고객들의 특성을 비교, 연구한 결과 직업, 연령대에서 유의한 차이가 있었고, 두피관리이용실태에서 남성 지루성 개선효과 여성 모발강화에서 유의한 차이가 있었고, 이용횟수에서는 전문두피관리센터, 피부관리실, 두피탈모전문병원 순으로 유의한 차이가 있었다.

연령자들의 이용에 따른 관리시간에서 20대는 1시간 미만 30~40대 1시간 이상관리로 유의한 차이가 있었으며 관리장소 선택 이유에서 주변의 권유가 90%로, 전문두피관리센터는 주변의 권유 두피탈모전문병원의 경우 인지도에 유의한 차이가 나타났다.

연령에 따른 부작용에 있어 20대 탈모, 30대 두피가려움, 비듬증가, 두피 건조, 붉음증, 40대이상 두피물집으로 나타나 나이에 따른 부작용이 나타났다.

관리실 만족도에서 여성이 남성에 비해 만족도가 높았으며 관리 장소에

따른 만족도에서 전문두피관리센터, 피부 관리실, 두피탈모병원 순으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

본 연구를 수행함에 있어 서울, 경기, 천안, 청주, 대전, 광주, 지역일대로 15곳의 전문두피관리센터, 두피탈모전문병원, 피부관리실에서 얻어진 결과로 일반화하는 것에 한계가 있다. 그러나 본 연구를 통해 전문두피관리센터, 두피탈모병원, 피부관리실, 각 업태별, 남녀 성별, 연령층별로 두피관리 이용자들의 실태를 파악하였고 두피관리 이용자들의 만족도를 파악한데 의미를 찾을 수 있다.

후속 연구에서는 좀 더 광범위한 지역 연구와 심도있고 표준화된 설문을 통한 체계적인 조사가 이루어져 세밀하고 심층적인 조사로 두피모발 관리실을 이용할 수 있는 방안들이 이루어져 고객들이 두피·모발관리실을 이용할 수 있는 다양한 프로그램이 모색되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 이황희 외 2명, 두피모발관리 및 임상적 치료, 청람, 2006
2. 안규성 외 4명, 두피모발관리학, 정문각, 2006
3. 최근희 외, 모발과학, 수문사, 2001
4. 이민호, 두피관리의 효율적 방안에 관한 연구, 호서대학교, 2005
5. 金志炫, 두피·모발 관리실의 고객만족도와 발전방안에 관한 연구, 숙명여자대학교, 2005
6. 김경란, 두피 및 모발관리 관련 미용업소 실태 및 이용고객의 태도, 인제대학교, 2002
7. 김윤경, 염색 및 탈색에 의한 모발의 형태학적인 변화, 2002
8. 현애자, 두피 클리닉 이용자의 모발 및 두피관리 실태와 서비스 이용 결정요인, 인제대학교, 2004
9. 김계순외, 미용학개론, 훈민사, 2003
10. 윤천성, 모발과 두피관리, 훈민사 2005
11. 안재석외. 건강한 모발을 위한 탈모예방교과서, 예습 2007
12. 김명숙. 피부관리학, 현문사 2003
13. 송미경. 메디컬 에스테틱과 일반에스테틱의 이용실태와 고객만족도에 관한 비교 연구 성신여자대학교,2008
14. 전정애. 미용관련학과 학생들의 두피모발관리에 대한 인식 및 실태. 숙명여대원격대학원. 2008
15. Narendra mehta, Indian Head Masszge, 현문사, 2002
16. 이민호. 두피관리의 효율적 방안에 관한 연구, 호서대경영대학원,2005
17. 이동욱. 고주파 기기를 이용한 육모효과연구, 성신여대문화산업대학

원,2005

18. 문영란. 직장인의 두피모발관리에 대한 인식 및 태도, 숙명여대원격대학원 2004
19. 이성욱. 두피관리학, 정담미디어,2005
20. 이민선. 두피클리닉의 탈모관리 실태 및 탈모고객 만족도 조사, 한성대예술대학원,2006
21. 하성이. 탈모두피관리의 실태 및 고객 만족도에 관한 실증적 연구. 중앙대 의약식품 대학원, 2006
22. Hamilton, J, B : The Male hormone stimulation is prerequisite a incitant in common baldness, Am J Anat, 71:451-480, 1942
23. Rushton DH(1993) Management of hair loss in women Dermatol Clin 11:47-53
24. Heidi Hartman(1973) Capitalism and Women's Work. Yale University Ph.D Disertation
25. Kerner E. Matheney K:Boertman J.A:Sullivan W.G (1988) Facial and scalp burns from hair activator products. J. Burn Care Rehabil(9):
26. L. Bartosova, B, Jorda, and Z. Stava(1984) Diseases of the hair and the scalp, Basel : karger
27. Leslie Baumann, MD, Cosmetic Dermatology, the McGraw-Hill Companies,
28. Mary Madrid(1983) Hair care, Mountain View: World, and the editors of Fit.
29. Mercke Y:Sheng H:Khan T:Lippmann S(2000) Hair loss in sychopharmacology.

30. Tissue damage can occur as temperature rises above(45)
Cameron,1999

ABSTRACT

A Study on the Degree of Utilization and Customer Satisfaction of the Scalp and Hair Clinics

We, Soo Young
Skin care and Obesity Management Major
Department of Cultural Industry
Sungshin Women's University

Environmental pollution, excessive stress, and changes in eating habits cause our body to be out of balance and thereby beget numerous problems to the hair and scalp. This study makes a comparative analysis about the characteristics of the hair and scalp, the degree of utilization, and satisfaction of the customers using the scalp clinic, skin clinic, and scalp and hair loss hospital in accordance with their gender, age, and the types of business conditions.

In this research, 500 adult males and females were asked to participate in the survey from February 10, 2008 to April 10, 2008 in parts of Seoul-Kyeonggi as well as the Choongcheong province. Among them, 260 questionnaires were analyzed and used with the statistical results made by the SPSS Version 13.0 program. The results are as follows.

First, in socio-demographic aspects of the research subjects, 74.4% of adult males were using the scalp and hair loss hospital, 61.5% of adult females used the special scalp management clinics, and 64.4% of adult females used the skin clinics.

People in their 20s were found to go to the skin clinics, the 30s to the special scalp management clinics, and the 40s to the scalp and hair loss hospitals. Compared to the people in their 40s, the people in their 20s and 30s were going to the special scalp management clinics and skin clinics a lot. ($p < 0.05$) In terms of the employment status, the three groups were engaged in office works, and in terms of their marital status, single people frequently went to the scalp management clinics and the skin clinics while the married people were found to go to the scalp and hair loss hospital more often.

Second, the conditions of the scalp, hair loss, and hair of the subjects were compared and was concluded that 30.3% of adult males were suffering from cradle cap, 25.5% from sensitivity. Compared to the males, there were noticeable differences as 28.5% of adult females showed signs of dryness and 39.2% of being normal. ($p < 0.01$) As a result of the survey question of "Do you suffer from hair loss?" appears to have a higher percentage in men with an amount of 63.8% than in woman by 33.8%. 50.8% of men and 45.4% of women answered to 'Not good' in terms of the thickness of hair implying that adult males do not have thick hair compared to women. ($p < 0.01$) Regarding the age, the research showed that as people get older there is more hair loss according to the statistical data. ($p < 0.001$) Moreover, it was statistically revealed that in scalp and hair loss hospital 57.8% of the people had hair loss problems and in the skin clinics, 62.0% were to be those without hair loss problems. ($p < 0.05$)

Third, with regards to the degree of utilization of scalp care clinics, 56.1% of adult males answered to have less than one year duration of scalp and hair care while for the adult females, it was found to be 75.4%, indicating that the scalp and hair care duration is relatively shorter in men than women. Regarding the reason for the care and treatment, hair strengthening was revealed to be the reason with a percentage of 33.1% and 34.7% in men and women.

According to the comparative analysis by age differences, there showed the highest percentage of the scalp and hair care duration with less than one year. The

people in their 20s answered to be 79.9%, 63.9% in the 30s, and 54.8% in the 40s. Whereas a lot of people answered to go to the special scalp care clinic and the skin clinic at least once a week with regards to the average number of treatment and care, visiting the scalp and hair loss hospital was indicated to be in equal amounts. Thus, the average number of treatment and care management showed noticeable differences in terms of the clinics (or hospitals) that people frequently go to. ($p < 0.05$)

In search of finding the willingness to continue the treatment, for 'yes' the special scalp care clinic indicated to be 73.6%, for 'yes' to the scalp and hair loss hospital to be 65.6%, and 'yes' to the skin clinic to be 58.2%. In case of the special scalp care clinic, the intention to continue the treatment was relatively higher than other places showing noticeable differences. ($p < 0.05$)

The reason for deciding the treatment was 'efficacy for strengthening hair' for all three places; however, there were a lot of responses on the special scalp care clinics by 28.4% for 'the treatment of cradle cap', on the scalp and hair loss hospital for 'efficacy of strengthening hair' by 47.4%, and on the skin clinic for 'energy restoration' by 26.1%, also showing differences between them. ($p < 0.05$)

Fourth, with respect to the attitude of the users depending on the gender, the reason to choose the place for treatment was popularity and recommendation by other for men in order of importance. For women, it was popularity and appropriate price in order of importance. ($p < 0.001$) Comparing by age differences, the proper treatment duration for the 20s was 0.5 to 1 hour by 55.7%. Nevertheless, the 47.4% of the 30s and 45.2% of the 40s (or greater than the 40s) answered 'more than an hour' is appropriate, differentiating more than 20% from the percentage of the 20s. ($p < 0.05$)

30,000~50,000 won was considered as the appropriate price for the 20s by 43.0%, the 30s by 44.3%, and the 40s by 46.4%. ($p < 0.05$)

The comparative reason for the decision depending on the place for treatment was revealed to be the 'popularity' for all three groups, 51.1% being the scalp and hair loss hospital, 40.7% being the special scalp care clinic, 35.4% being the skin clinic in sequence. ($p < 0.05$) Regarding the route of knowing those places, people responded

as being aware through the recommendation from others for the special scalp care clinic by 51.6%, information from the Internet by 46.7%, and also recommendation from others by 41.8%, revealing significant number of percentage from the recommendation of others.

Fifth, in the survey of the presence of side effects after treatment, 69.2% of adult males said 'no', and 80.8% of adult females also answered 'no'. This implied that the more adult males suffered from side effects compared to women. ($p < 0.05$)

One of the side effects, itchy scalp, was found to be present by 47.4% in the 20s, 29.6% in the 30s, and 36.8% in the 40s showing different statistical results in accordance with age. ($p < 0.05$)

Sixth, women showed relatively higher customer satisfaction to men of using the clinic in terms of improving troubles, elevating self-confidence, scalp status, and time duration. Moreover, women's customer satisfaction was concluded to be high in the overall degree of satisfaction.

The comparison made by differences in age, the people in their 20s responded to be satisfied of the sanitary conditions, customer service, and improvement of self-confidence. The 30s were satisfied of the customer service, eliminating troubles, and sanitary conditions. People in their 40s (or over 40s) were satisfied of the sanitary status, customer service, and improvement of self-confidence in order of their sequence which in fact did not show noticeable differences according to their age. Regarding the satisfaction of the place for treatment, there were differences and people were generally satisfied with the special scalp care clinic at the highest, then skin clinics, and finally the scalp and hair loss hospital.

Educating about the scalp care patients and their satisfaction and developing a relevant specific program, it will be significantly helpful in providing various information for those patients willing to be treated with scalp and hair care based on this research regarding the different usage level and customer satisfaction according to the gender, age differences, and the different clinics (the special scalp care clinic,

scalp and hair loss hospital, and skin clinics).

설문지

안녕하세요

본 설문지는 두피전문 관리실을 이용하시는 성인 남녀의 만족도에 관한 연구를 하고자 성신여자대학교 문화산업대학원 석사학위 논문 자료로 사용 될 것입니다.

귀하가 응답해 주신 본 설문 조사 결과는 귀중한 자료로 사용되며 연구 목적외 절대 사용되지 않으니 정확하고 성의 있게 기록해 주시면 많은 도움이 될 것입니다 .

귀한 시간 협조해 주셔서 감사 드립니다.

2008년 2월
성신여자대학교 문화산업대학원
피부비만관리학 전공 위수영
지도교수 : 김명숙 교수님

***일반적 문항입니다.**

1) 귀하의 성별은?

- (1)남성 (2)여성

2) 귀하의 나이는?

- (1)20세 미만 (2)20대 (3)30대 (4)40대 (5)50대 이상

3) 귀하의 학력은?

- (1)고등학교 졸업 (2)대학교 졸업 (3)대학원 졸업

4) 귀하의 결혼 여부는?

- (1)결혼 (2)미혼 (3)기타(이혼, 사별)

5) 귀하의 직업은?

- (1)주부 (2)학생 (3)사무직
(4)판매, 서비스직 (5)기술직 (6)기타

6) 귀하의 월 평균수입은?

- (1)100만원 미만 (2)100~200만원 미만
(3)200~300만원 미만 (4)300~400만원 미만
(5)400만원 이상

7) 귀하의 성격 및 스트레스를 받는 정도는 어떠하십니까?

- (1)자주 상당히 많이 스트레스를 받는다
(2)웬만큼 많이 스트레스를 받는다

(3)가끔 약간의 스트레스를 받는데

(4)전혀 스트레스를 받지 않는다

***다음은 두피, 탈모, 모발 상태와 유형에 관한 질문입니다.**

1) 귀하의 두피 타입은 어떤 타입입니까?

(1)건성

(2)중성

(3)지루성

(4)예민성

2) 귀하께서 는 탈모가 있습니까?

(1) 있다

(2) 없다

3) 귀하의 모발의 굵기는 좋다고 생각하십니까?

(1)매우 좋다

(2)좋다

(3)좋지 않다

(4)매우 좋지 않다

***다음 질문들은 귀하의 두피 관리 이용 실태에 관련된 문항 들 입니다.**

1) 귀하께서는 두피, 모발 관리를 어느 곳에서 받으시나요?

(1)전문 두피 관리 센터 (2)두피 탈모 전문 병원

(3)피부 관리실

2) 귀하께서는 두피, 모발 관리 기간은 어느 정도 받으셨습니까?

(1) 3개월 미만

(2) 1년 미만

(3) 1~3년 미만

(4) 3~5년 미만

(5) 기타

3) 귀하께서는 두피, 모발 관리를 받는데 비용을 얼마 정도 지불하십니까?

- (1) 1~3만원 미만 (1회 비용)
- (2) 3~5만원 미만 (1회 비용)
- (3) 5~7만원 미만 (1회 비용)
- (4) 7~9만원 미만 (1회 비용)
- (5) 9만 원 이상 (1회 비용)

4) 귀하께서 두피·모발 관리를 받는데 소요되는 시간은 얼마나 소요 되었습니까? (1회 관리 받는 시간)

- (1) 30분미만
- (2) 30~1시간미만
- (3) 1시간~1시간 30분미만
- (4) 1시간 30분~2시간미만
- (5) 2시간 이상

5) 관리나 시술을 이용하는 평균 횟수는 어떻습니까?

- (1) 월 1회 미만
- (2) 월 1~2회 미만
- (3) 월 2~3회 미만
- (4) 주 1회 미만
- (5) 주 2~3회 이상

6) 두피관리실에서 귀하가 선택하신 시술이나 관리를 택한 이유는 무엇입니까?

- (1) 비듬 개선 효과
- (2) 지루성 개선효과
- (3) 발모 효과
- (4) 모발 강화 효과
- (5) 염증성 개선 효과
- (6) 피로회복
- (7) 기타

7) 현재 두피관리실에서 받으신 시술이나 관리를 계속 받으실 의향이 있으십니까?

- (1)있다 (2)없다 (3)다음에 다시 받을 생각이다

8) 두피전문 관리실에서 기기 관리를 받은 경험이 있습니까?

- (1)있다 (2)없다

9) 두피 전문 관리실에서 받으신 관리는 어떤 관리입니까?

(여러 항목 선택가능)

- (1) 두피 스케일링 (2) 두피 마사지 (3) 모발 이식관리
(4) T.D.P관리 (5) 갈바닉 관리 (6)석션관리
(7)고주파 관리

***두피 ▪ 모발 이용자들의 관리 태도 문항**

1) 두피, 모발 관리 받는 곳을 선택한 이유?

- (1) 적절한 가격 (2) 인지도 (3) 주변의 권유
(4) 분위기 (5) 위치

2) 두피, 모발 관리를 받을 때 효과가 있다고 생각되는 기간은?

- (1) 1개월 미만 (2) 1개월~3개월 미만 (3) 3개월~6개월
미만

(4) 6개월~1년 미만 (5) 1년 이상

3) 두피, 모발 관리 시간은 어느 정도가 적절하다고 생각 하십니까?

- (1) 30분미만 (2) 30분~1시간미만
(3) 1시간~2시간미만 (4) 2시간 이상

4) 그렇다면 귀하께서는 관리를 받을 때 어느 정도가 적절 하다고 생각 하십니까?

- (1) 1만원~3만원미만/1회 (2) 3만원~5만원미만/1회
(3) 5만원~7만원미만/1회 (4) 7만원~9만원미만/1회
(5) 9만원 이상/1회

5) 두피, 모발 관리를 받을 때 가장 중요시하다고 생각하시는 것은?

- (1) 관리사의 기술 (2) 최신 기계장치
(3) 두피, 탈모 전문 제품사용 (4) 가격의 적정성
(5) 관리실(병원등의) 분위기와 서비스

6) 귀하께서는 두피, 모발 관리를 받기 위한 정보를 얻는 곳이 어느 곳입 니까?

- (1) 인터넷정보 (2) 주위 분들의 추천 (3) 신문, 잡지
(4) TV광고 (5) 기타

***다음 질문들은 귀하의 두피관리실 이용에 대한 효과, 부작용과 만족에 대한 문항입니다**

1) 두피 관리나 시술 후 얼마의 기간 이후에 개선 효과가 나타나셨습니까?

- (1) 1개월 미만 (2) 1~2개월 미만 (3) 2~3개월 미만
(4) 3~4개월 미만 (5) 4개월 이상

2) 귀하의 두피 관리나 시술 후 부작용이 있었습니까?

- (1) 있다 (2) 없다

3) 부작용이 있었다면 부작용이 나타나는 증상은 어떤 것이 있습니까?

- (1) 탈모 (2) 두피물집 (3) 두피가려움
(4) 비듬증가 (5) 두피건조 (6) 붉음증

***다음 질문들은 귀하의 두피관리실 이용에 대한 만족도에 대한 문항입니다**

1) 귀하께서는 두피 모발관리 후 문제점이 개선되었습니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

2) 두피관리나 시술 후 개선효과가 있어 자신감이 향상되었습니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

3) 관리나 시술 후 모발과 두피 상태에 만족하셨습니까?

- (1) 매우 만족 (2) 대체로 만족 (3) 보통이다

- (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 만족하지 않는다

4) 귀하께서는 두피관리나 시술에 들인 금액이 아깝지 않는 가치가 있습니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

5) 두피 모발관리 후 주위 분들에게 추천하겠습니까?

- (1) 매우 추천 (2) 대체로 추천 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 추천하지 않겠다.

6) 두피관리실의 시설이나 시술 장비는 만족하십니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

7) 귀하께서 받으신 시술, 관리 소요시간에 만족하십니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

8) 관리나 시술전후 현재 두피 상태와 주의 사항 부작용에 대한 설명에 만족하십니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

9) 의료진이나 관리사들의 고객응대와 서비스에 만족하십니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다

10)두피관리 시술이나 관리 시 위생 상태에 만족하십니까?

- (1) 매우 그렇다 (2) 대체로 그렇다 (3) 보통이다
(4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다