

Information Security Management Systems (ISMS)

ระบบมาตรฐานการจัดการ
ความมั่นคงปลอดภัย
สารสนเทศ

ตามแนวทาง ISO/IEC 27001

Part 1/2



Surachet Suchaiya, PhD.
Director of
Cyber Innovation Promotion
Association of Technology (CIPAT)



Surachet Suchaiya, PhD.

**ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน
ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์
ประกาศนียบัตรการฝึกอบรมที่ได้รับ
และงานวิจัยของอาจารย์**



Information Security Management Systems (ISMS)

ตามแนวทาง ISO/IEC 27001

Agenda

- 1 ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI
- 2 ประเภทของภัยคุกคาม
- 3 กรณีศึกษาภัยคุกคามทางไซเบอร์
ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ
- 4 การสร้างมั่นคงปลอดภัยระบบ
สารสนเทศตามแนวทาง ISO/IEC 27001
- 5 บทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วม
- 6 สรุปและตอบคำถาม
- 7 Quiz and Exercise

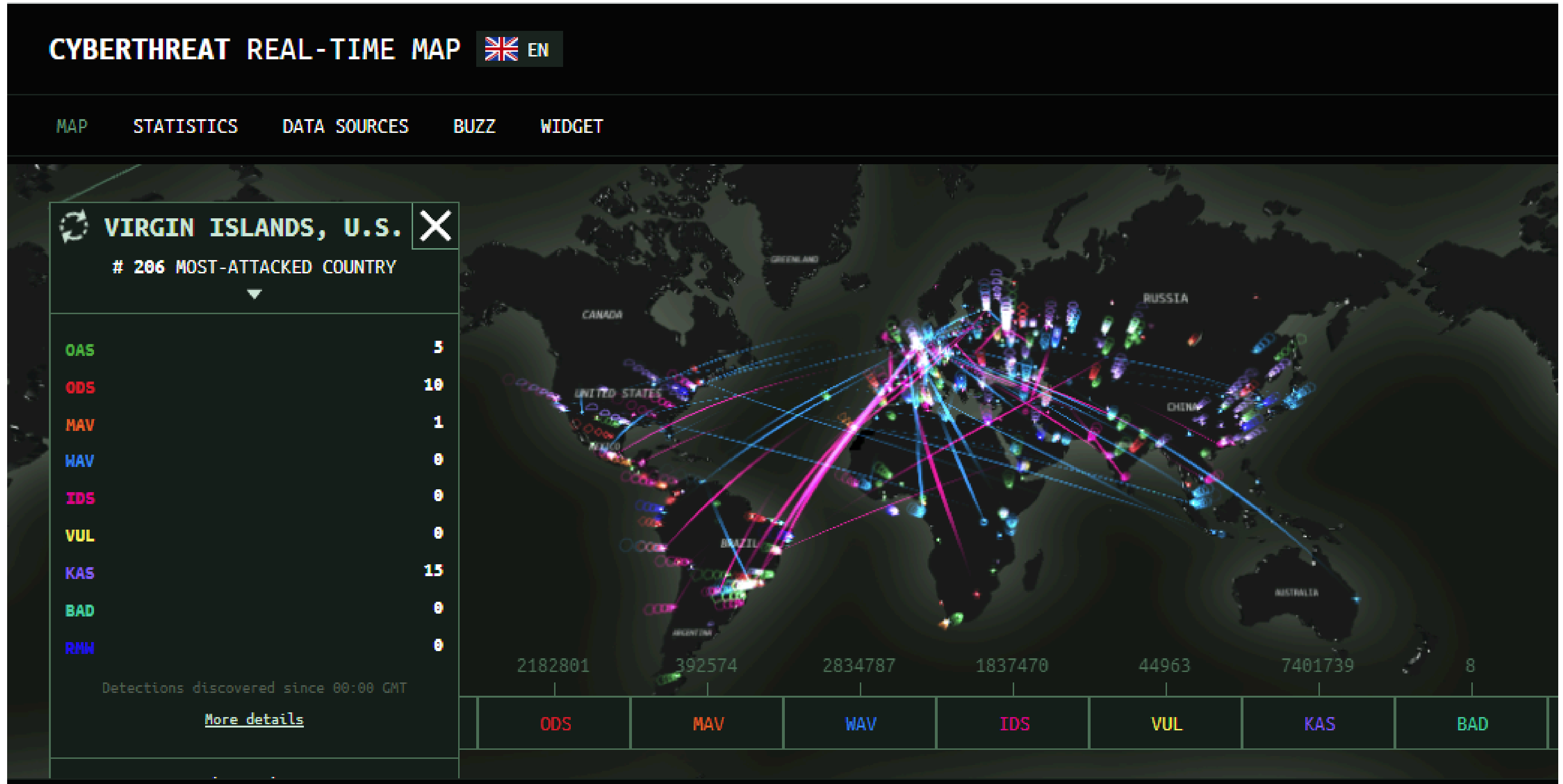
1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI



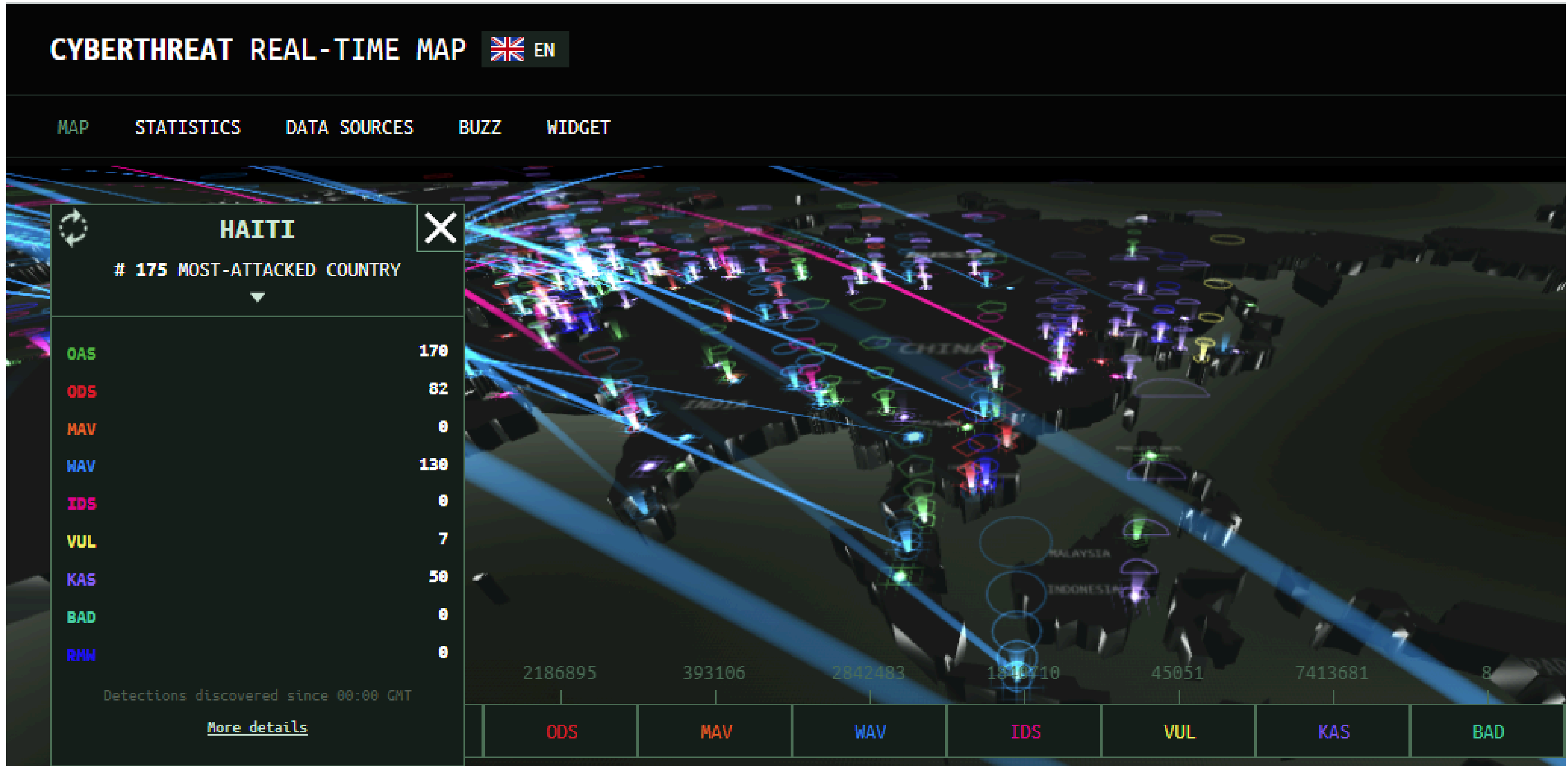
1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI



1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI

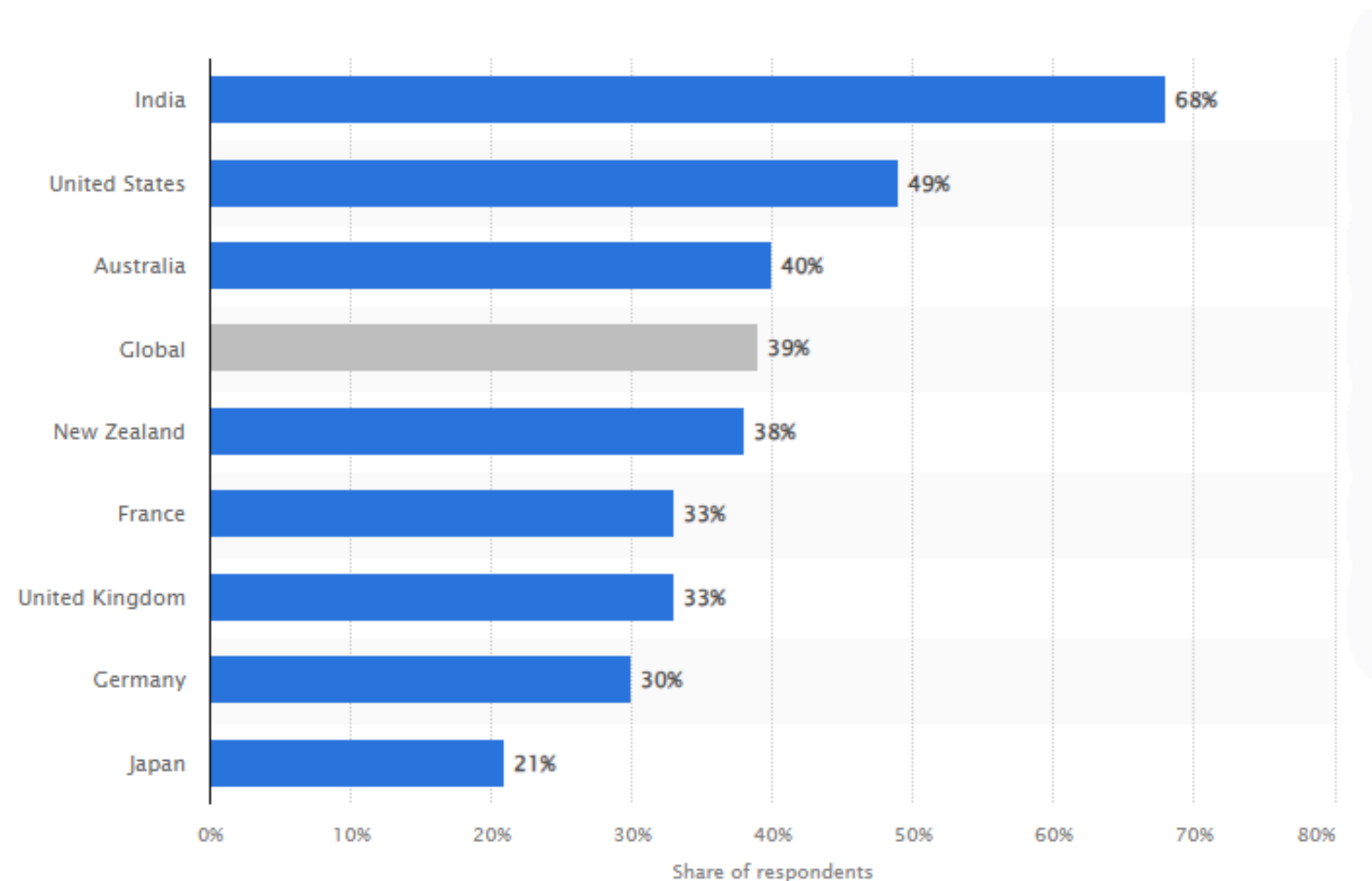


1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

แนวโน้มและอันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางโลกไซเบอร์

Percentage of internet users in selected countries who have ever experienced any cybercrime in 2022

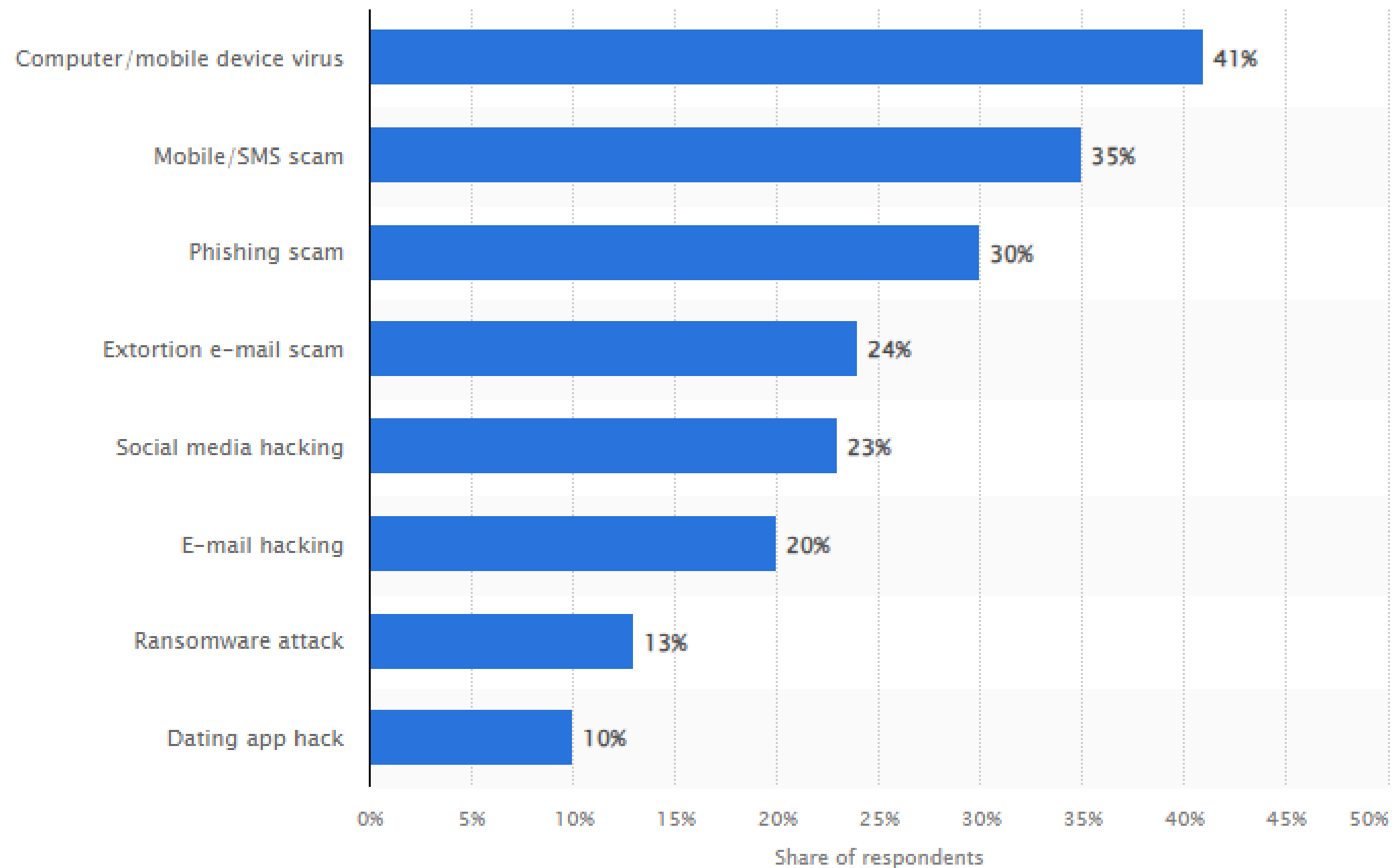


1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

แนวโน้มและอันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางโลกไซเบอร์

Share of adults worldwide who have experienced cyber crime as of January 2023

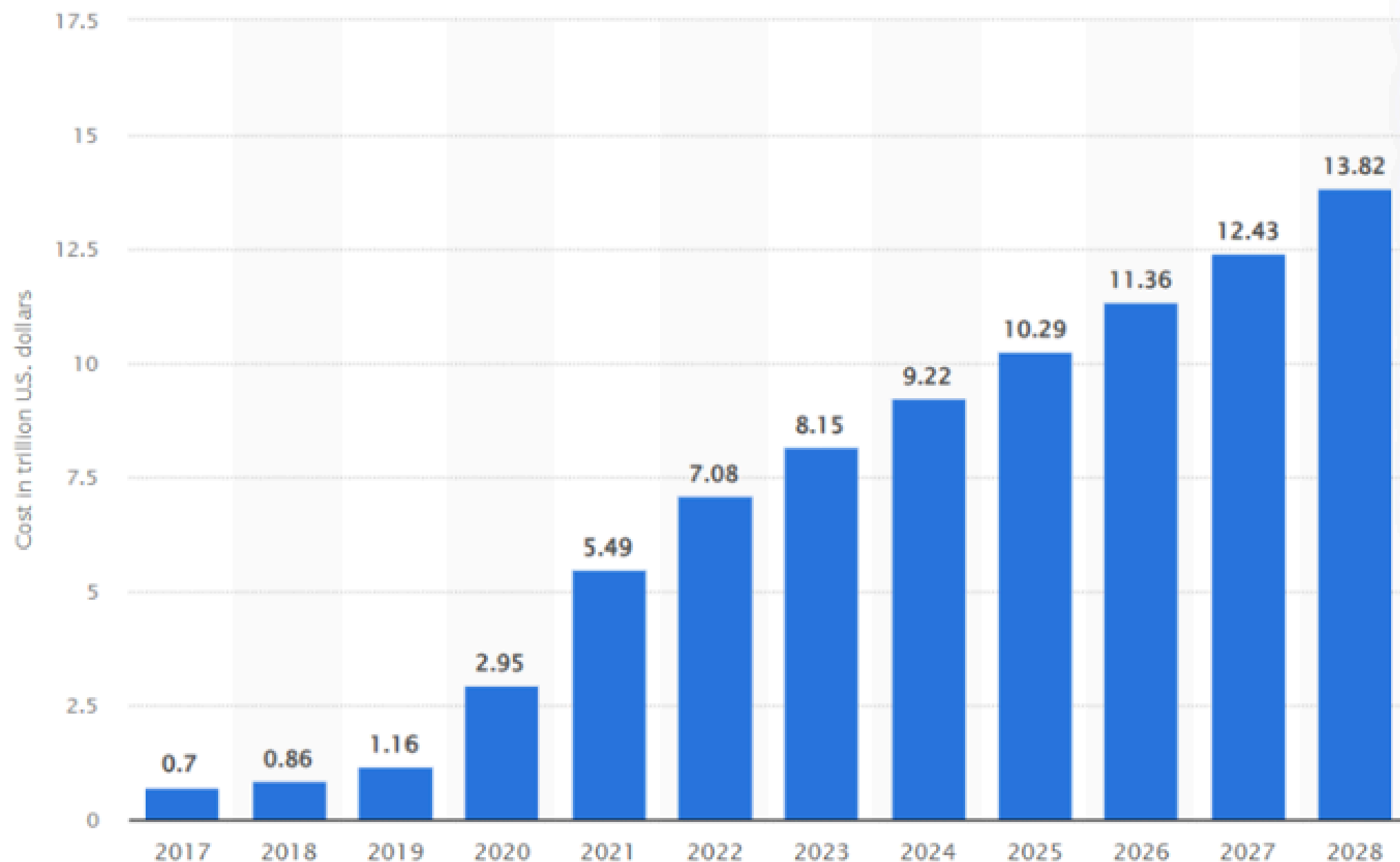


1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

แนวโน้มและอันตรายที่เกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางโลกไซเบอร์

Estimated cost of cybercrime worldwide 2017-2028(in trillion U.S. dollars)



1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

งบประมาณด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แต่ละประเทศ

Percentage of IT budget allocated to security, by country.

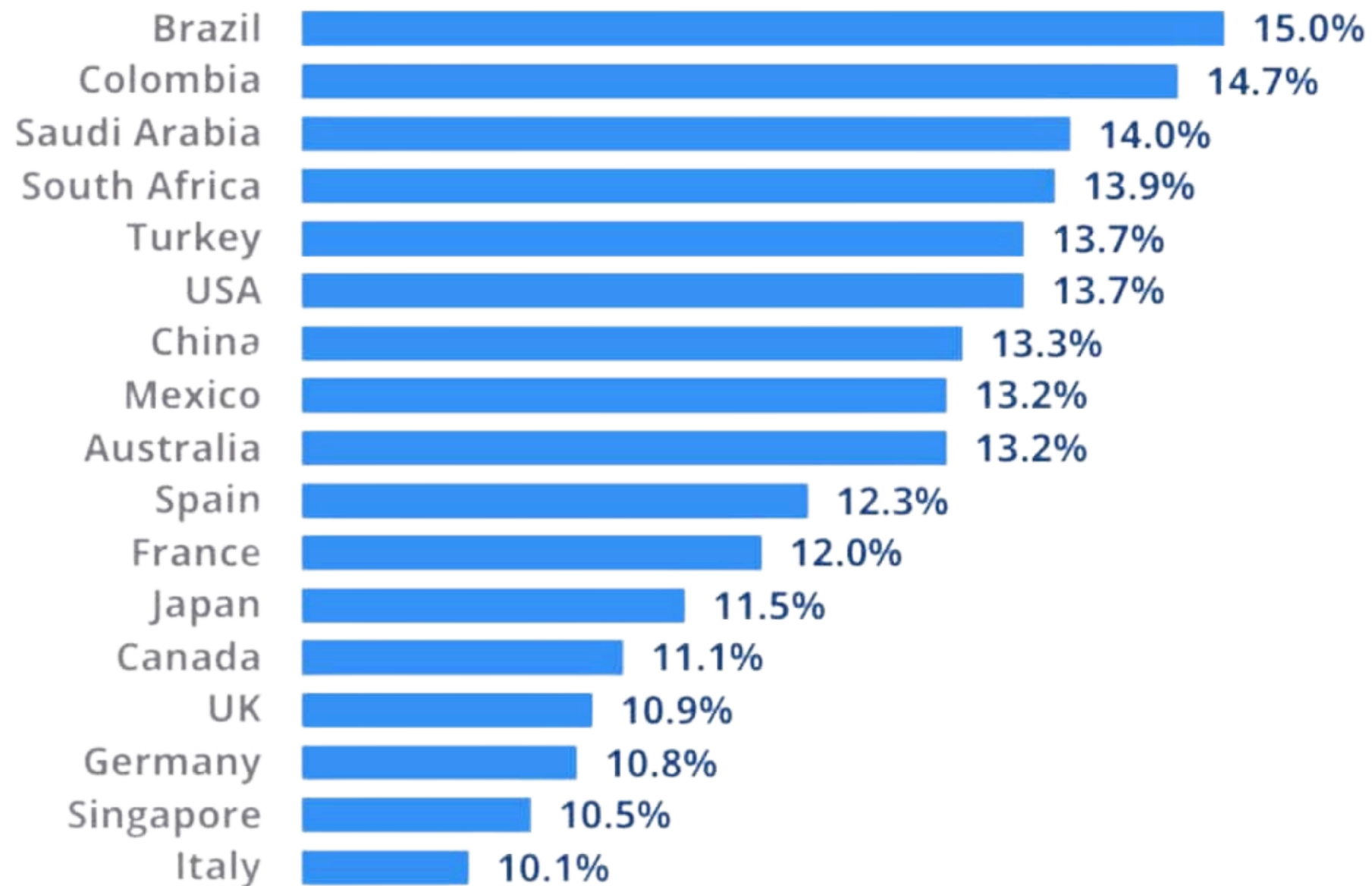


Figure 24: Percentage of IT budget allocated to security, by country.

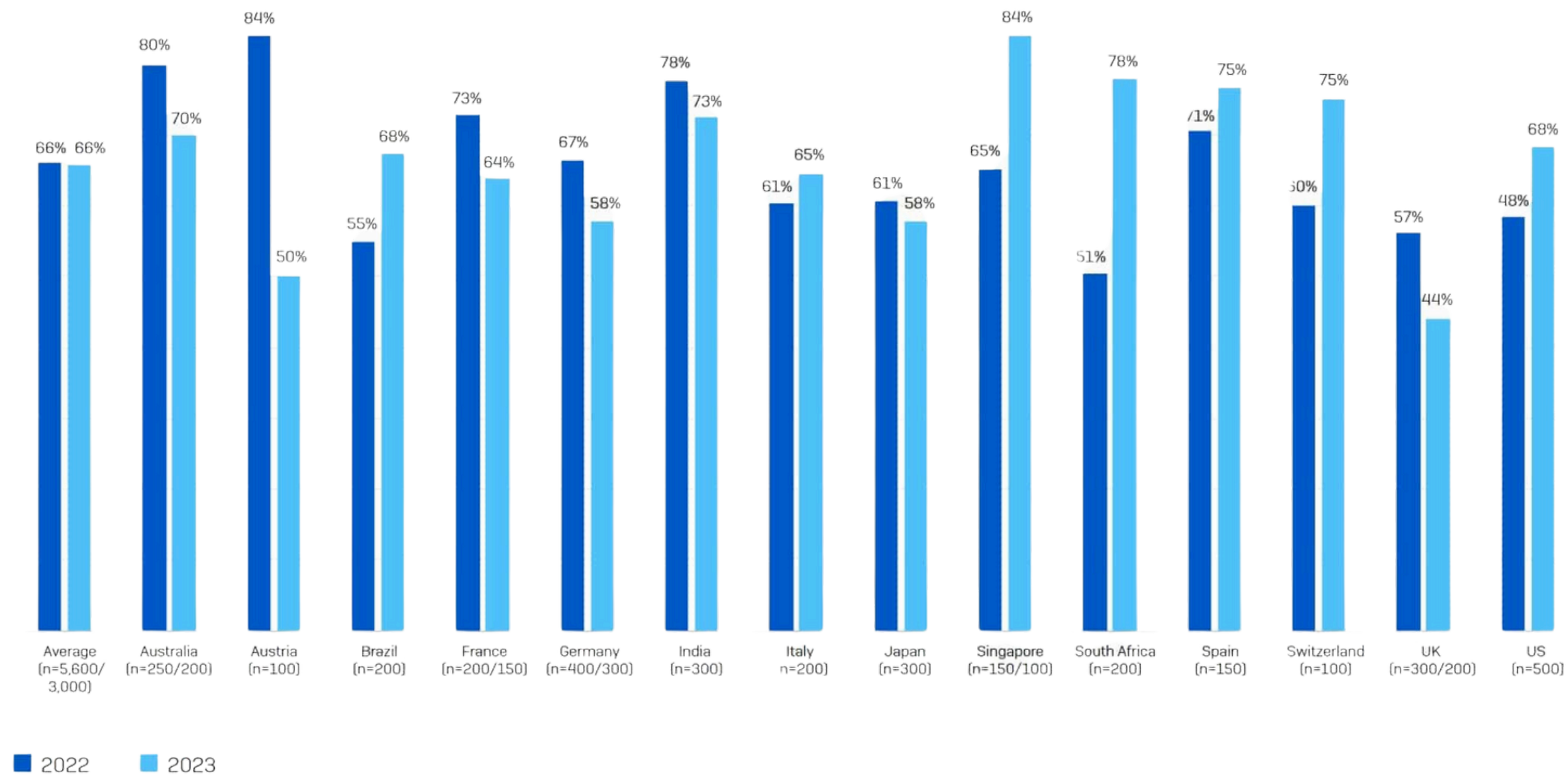


1

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

อัตราการโจมตีจากการเรียกค่าไถ่ข้อมูลในปี 2022 และ ปี2023

Rate of Ransomware Attacks by Country : 2022 vs 2023

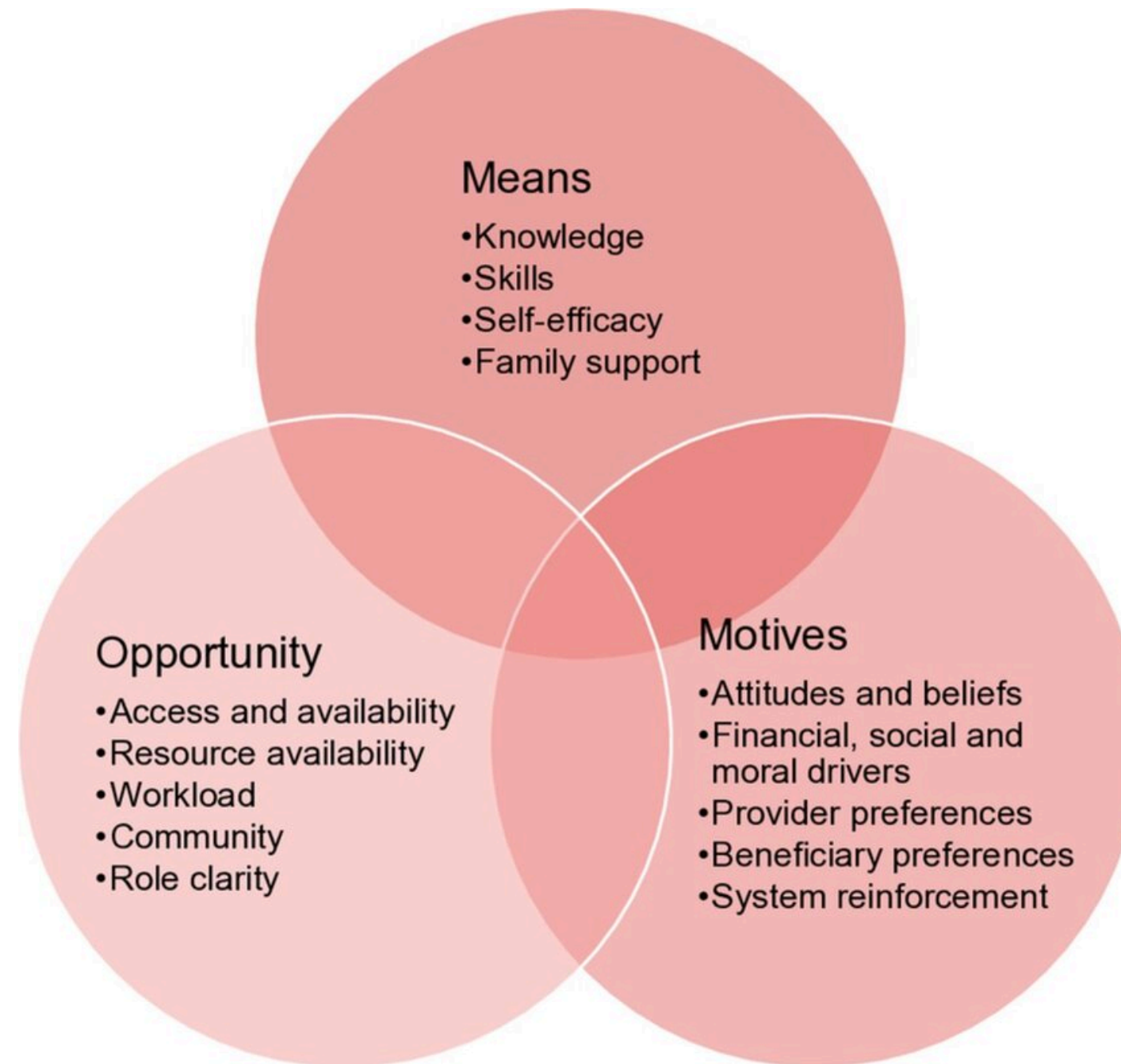


In the last year, has your organization been hit by ransomware? Base numbers in chart



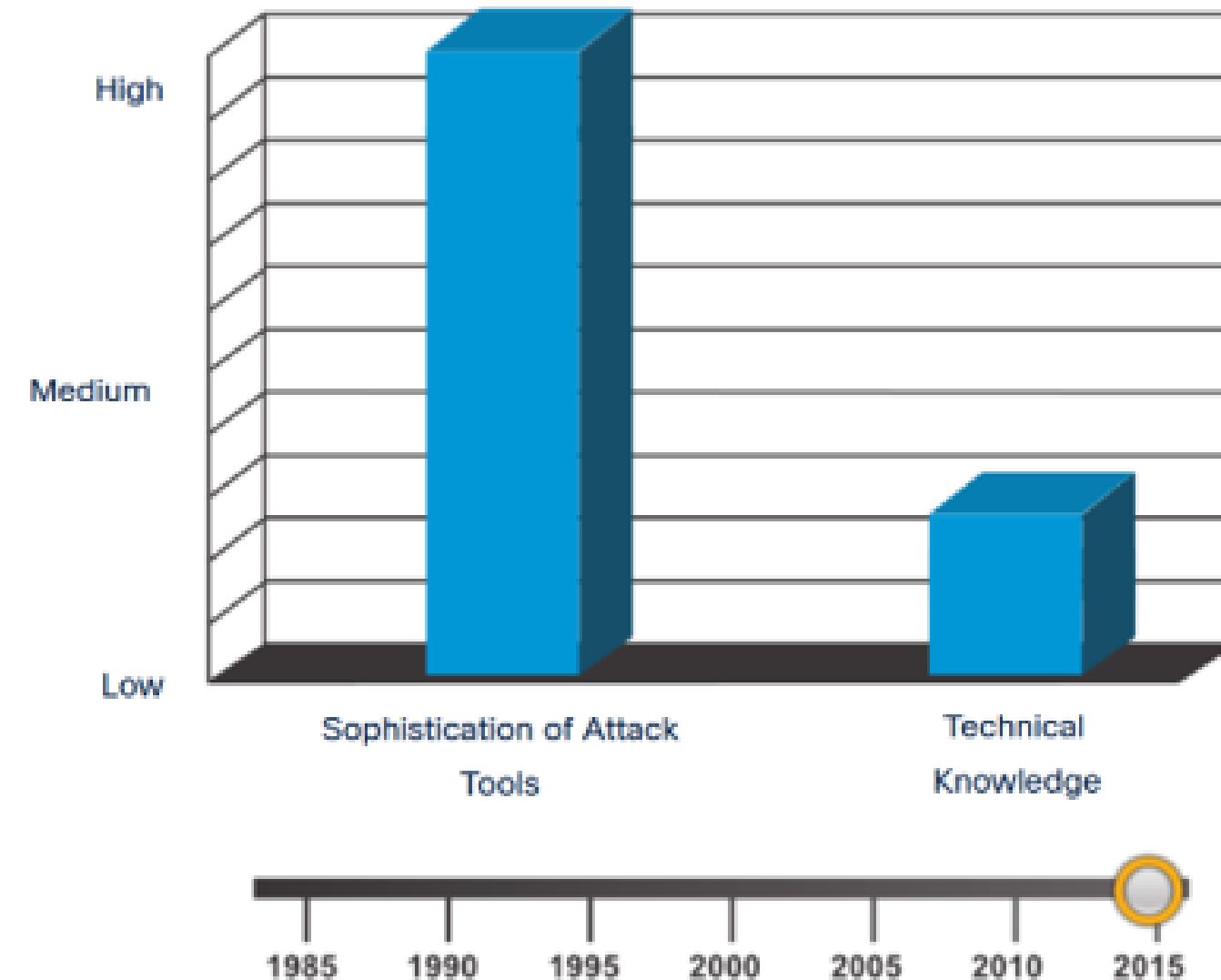
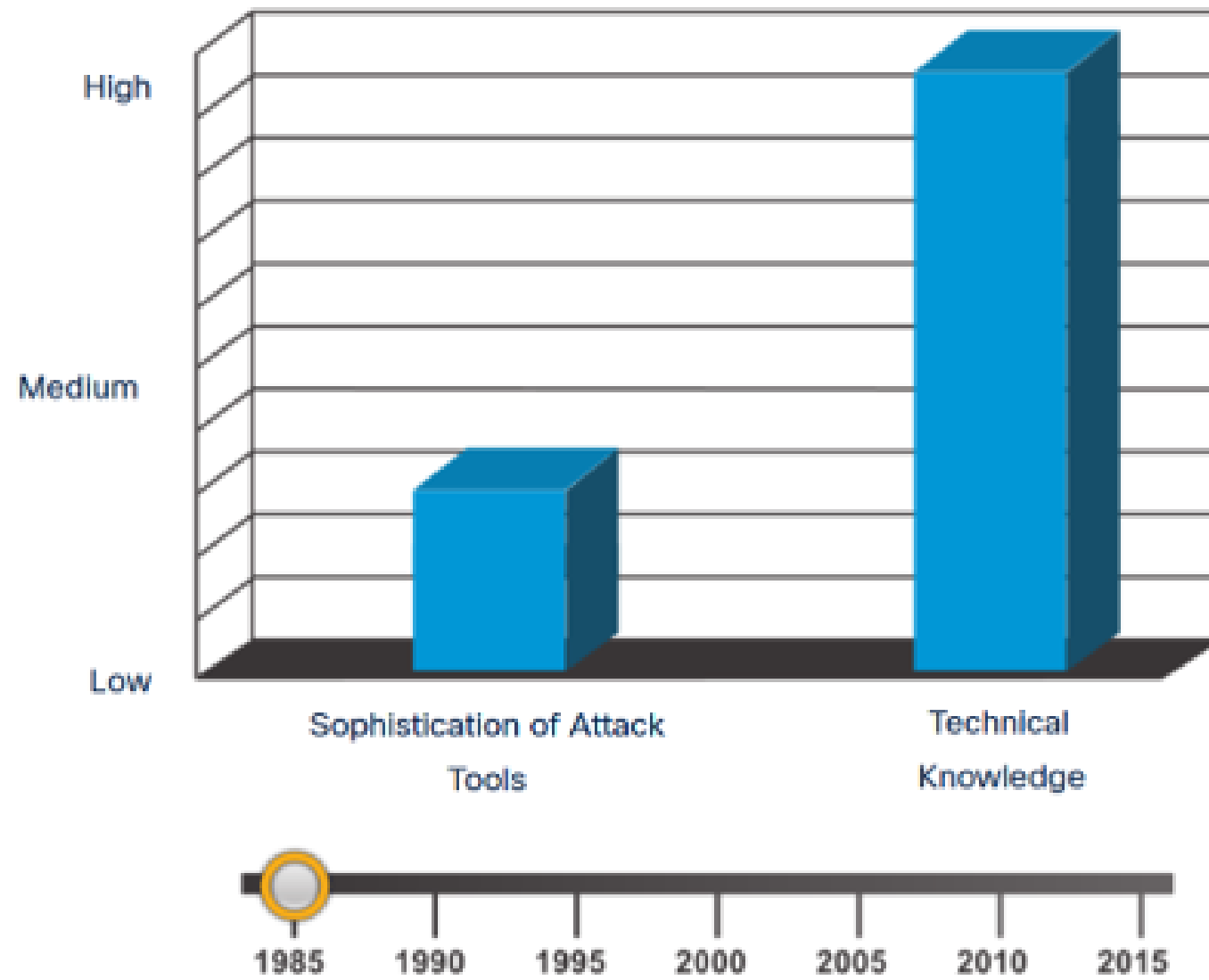
1 ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI : Economic Review

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime)



1 ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในยุค AI

Attack Tools (เครื่องมือที่ใช้ในการโจมตี)



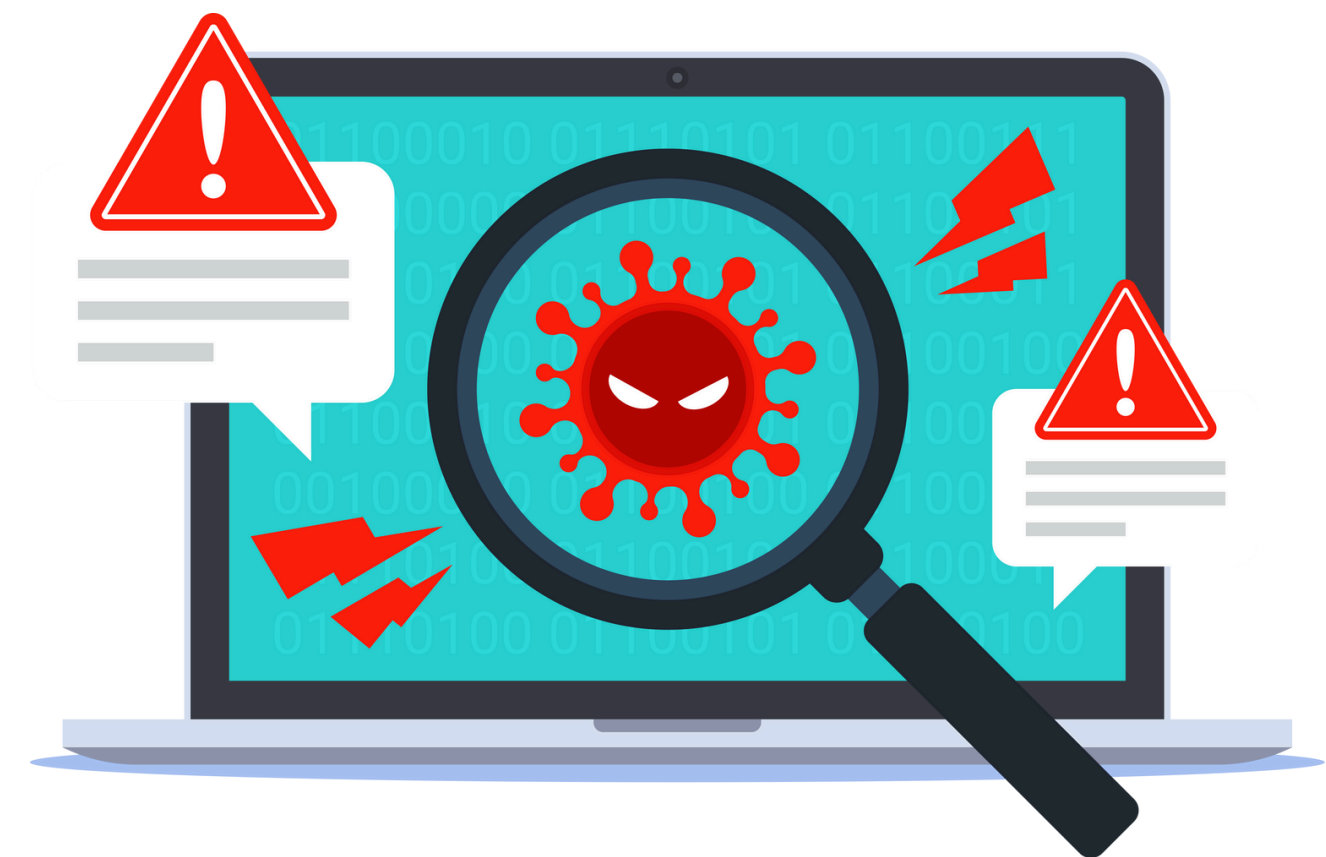


Threat Landscape

ประเภทของภัยคุกคาม

1. Malware (มัลแวร์)

- **Virus:** โค้ดที่แฝงตัวในโปรแกรมอื่นๆ และแพร่กระจายไปยังโปรแกรมอื่นๆ เมื่อถูกเรียกใช้งาน
- **Worms:** มัลแวร์ที่แพร่กระจายไปทั่วเครือข่ายโดยไม่ต้องพึ่งพาโฮสต์โปรแกรม
- **Trojans:** มัลแวร์ที่ปลอมตัวเป็นซอฟต์แวร์ที่ไม่เป็นอันตราย แต่ทำการโจมตีเมื่อถูกติดตั้ง
- **Ransomware:** มัลแวร์ที่เข้ารหัสไฟล์ของผู้ใช้และเรียกค่าไถ่เพื่อปลดล็อกไฟล์
- **Spyware:** มัลแวร์ที่คอยสอดส่องและเก็บข้อมูลของผู้ใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต



2

ประเภทของภัยคุกคาม

2. Phishing (ฟิชซิง)

- การส่งอีเมลหรือข้อความที่ปลอมแปลงเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อหลอกให้ผู้ใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เช่น รหัสผ่านหรือข้อมูลบัตรเครดิต



2

ประเภทของภัยคุกคาม

3.Social Engineering (วิศวกรรมสังคม)

- การใช้วิธีทางจิตวิทยาในการหลอกลวงบุคคลให้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือดำเนินการที่ไม่ปลอดภัย



2

ประเภทของภัยคุกคาม

4. Denial of Service (DoS) and Distributed Denial of Service (DDoS)

- การโจมตีที่พยายามทำให้บริการออนไลน์ไม่สามารถให้บริการได้โดยการส่งปริมาณการใช้งานจำนวนมากไปยังเซิร์ฟเวอร์เป้าหมาย



2

ประเภทของภัยคุกคาม

5. Advanced Persistent Threats (APTs)

- การโจมตีที่พยายามทำให้บริการออนไลน์ไม่สามารถให้บริการได้โดยการส่งปริมาณการใช้งานจำนวนมากไปยังเซิร์ฟเวอร์เป้าหมาย

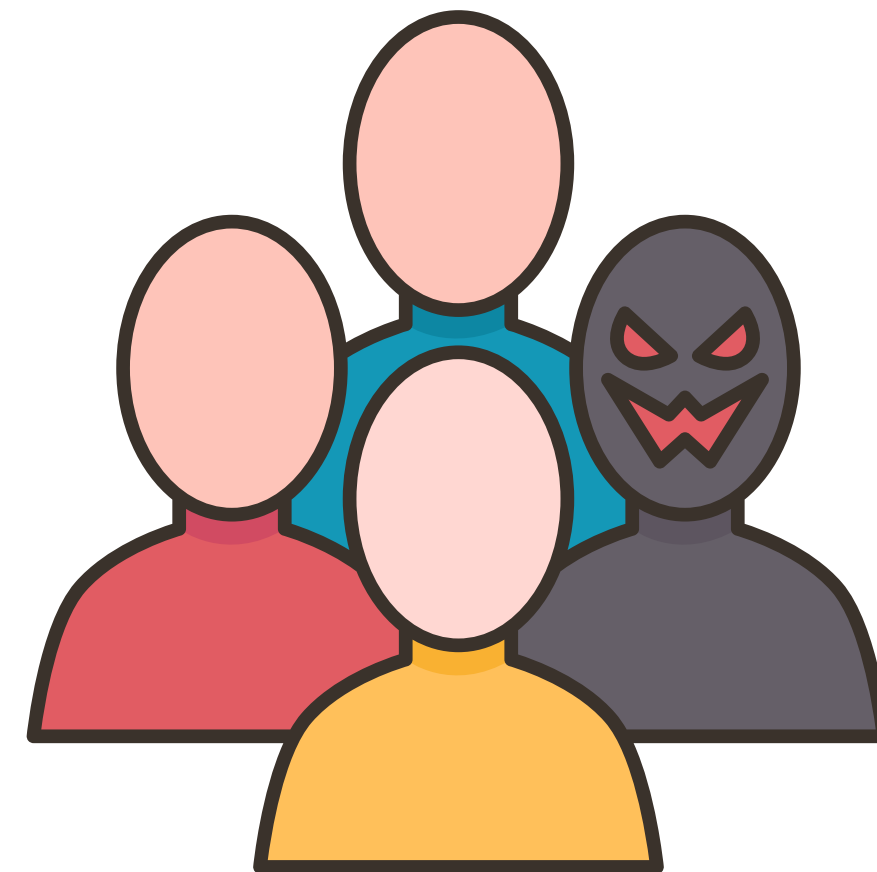


2

ประเภทของภัยคุกคาม

6. Insider Threats (ภัยคุกคามจากคนในองค์กร)

- การคุกคามที่มาจากบุคคลภายในองค์กร เช่น พนักงานที่มีความประสงค์ร้ายหรือทำการกระทำที่ไม่ปลอดภัยโดยไม่ได้ตั้งใจ



7.Zero-Day Exploits

- การโจมตีที่ใช้ช่องโหว่ที่ยังไม่มีการแก้ไขหรือประกาศต่อสาธารณะ ซึ่งทำให้การป้องกันเป็นไปได้ยาก ผู้บริหารด้านความมั่นคงปลอดภัยควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่ดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น **Thai CERT** , **CSIRT** ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อทราบถึงภัยคุกคามเป็นต้น



2

ประเภทของภัยคุกคาม

8.IoT Attacks (การโจมตีอุปกรณ์ IoT : Internet of Things)

- การโจมตีที่มุ่งเป้าไปยังอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น กล้องวงจรปิด, อุปกรณ์สมาร์ทโฮม, ระบบ OT (Operational Technology) ในภาคอุตสาหกรรม, ระบบ Automation System, อุปกรณ์ PLC, ระบบ SCADA, ระบบ Industrial Internet of Things

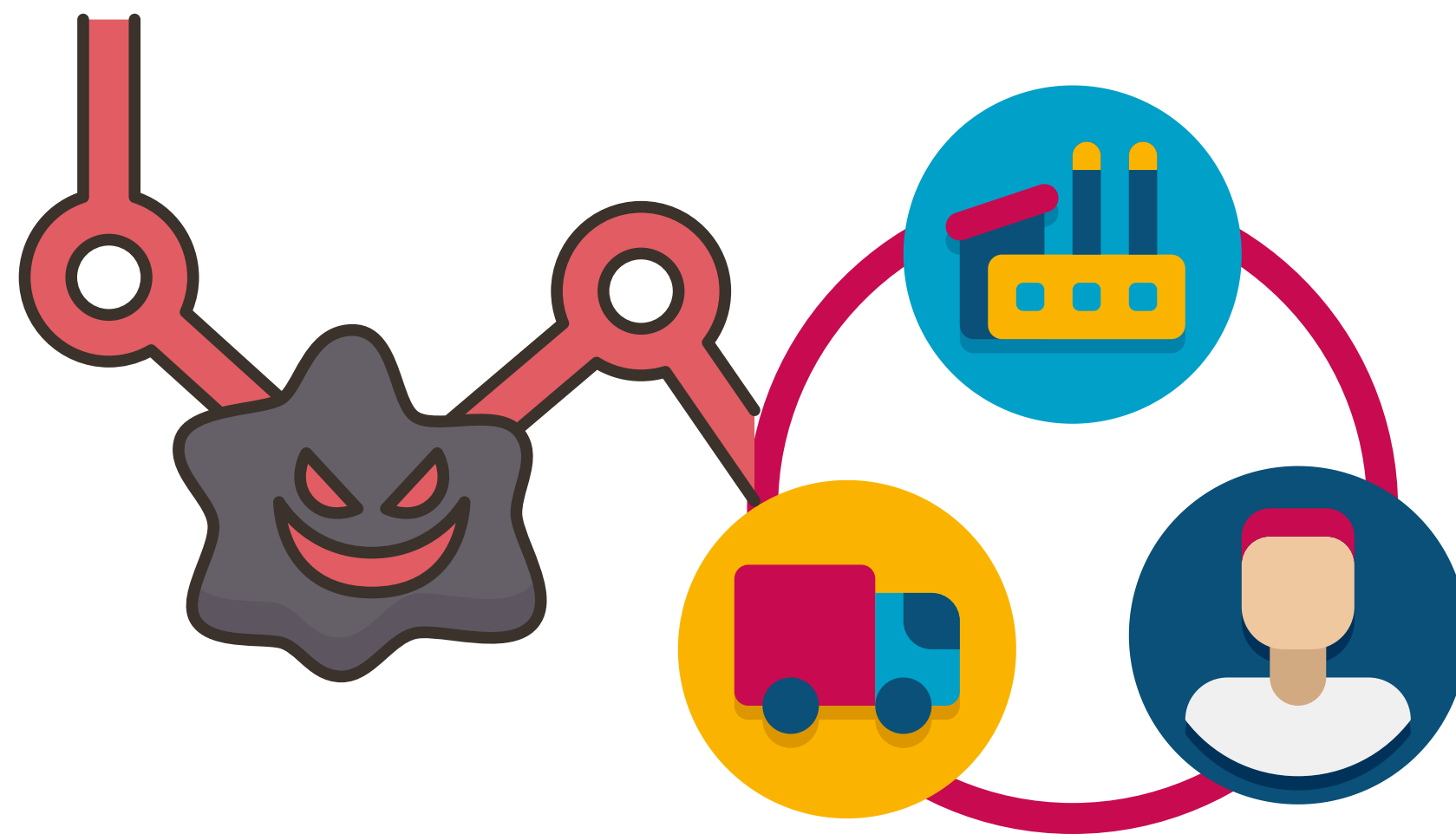


2

ประเภทของภัยคุกคาม

9. Supply Chain Attacks (การโจมตีห่วงโซ่อุปทาน)

- การโจมตีที่มุ่งเป้าไปที่ผู้ให้บริการหรือซัพพลายเออร์เพื่อเข้าถึงระบบขององค์กรผ่านการโจมตีช่องโหว่ในห่วงโซ่อุปทาน



2

ประเภทของภัยคุกคาม

10.Cryptojacking (การใช้ทรัพยากรของผู้อื่นในการขุดคริปโต)

- การใช้ทรัพยากรของคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นเพื่อขุดคริปโตเคอร์เรนซีโดยไม่ได้รับอนุญาต



3

กรณีศึกษาภัยคุกคามทางไซเบอร์
ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



Cyber Attack Case Study



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 1

SingHealth ถูกโจมตีทางไซเบอร์ กรกฎาคม 2018

โจรกรรมข้อมูลผู้ป่วย 1.5 ล้านคน



SingHealth

Defining Tomorrow's Medicine

3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 1

SingHealth ถูกโจมตีทางไซเบอร์ กรกฎาคม 2018

โจรกรรมข้อมูลผู้ป่วย 1.5 ล้านคน



รูปแบบการโจมตี

- **Hacker** ใช้ **Advanced Persistent Threat (APT)** โจมตี **Front-End Workstation** เพื่อเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง
- **Hacker** มีเจตนาขโมยข้อมูลนายกรัฐมนตรีสิ่งคโปร์ ('ลี เซียนลุง')

ผลกระทบ

ข้อมูลผู้ป่วยราว 1.5 ล้านคน ที่เคยเข้ารับบริการที่ **Specialist Outpatient Clinics** และ **Polyclinics** ของ **SingHealth** ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2015 ถึง 4 กรกฎาคม 2018 ถูกขโมยข้อมูล **Demographic (ID Card, ชื่อ ที่อยู่ เพศ วันเกิด)**

- ถูกขโมยข้อมูลการสั่งยาจาก **OPD**

3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 1

ตัวอย่าง **Advanced Persistent Threat (APT)** แยกตามประเทศ

Suspected attribution	APT	Target sectors
Iran	APT33-34,39	The travel industry and IT firms that support it and the high-tech industry,military,commercial
China	APT1-8,10-27,30-31,40-41	government, international financial organization, and aerospace and defense organizations, as well as high tech, construction and engineering, telecommunications, media, and insurance.
North Korea	APT37-38	industry verticals, including chemicals, electronics, manufacturing, aerospace, automotive, and healthcare.



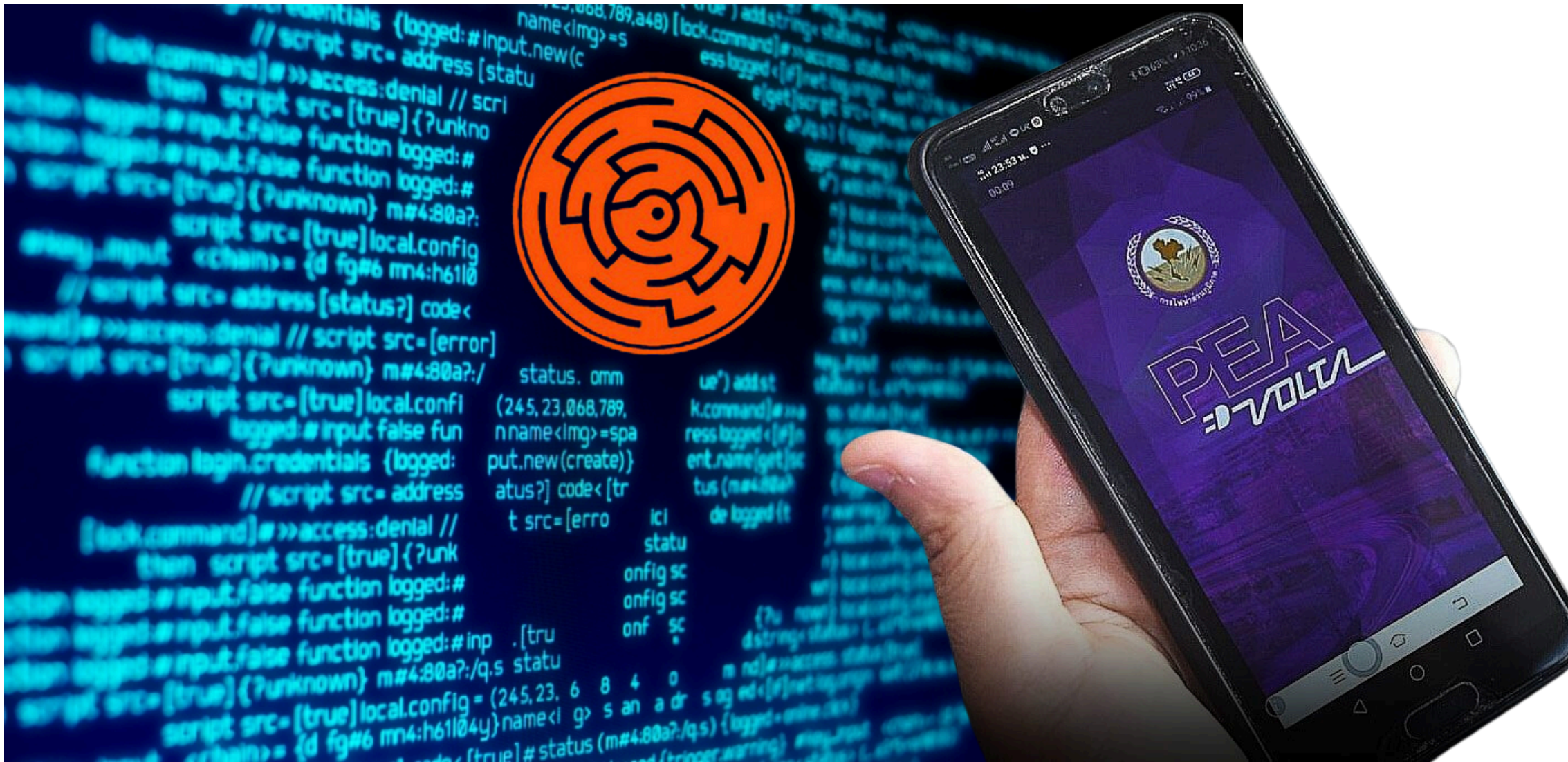
3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 2

กฟผ. ถูกโจมตีทางไซเบอร์ด้วยมัลแวร์เรียกค่าไถ่
จนต้องปิดให้บริการระบบหลายวัน มิถุนายน 2020



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 2

กฟภ. ถูกโจมตีทางไซเบอร์ด้วยมัลแวร์เรียกค่าไถ่
จนต้องปิดให้บริการระบบหลายวัน มิถุนายน 2020

Maze Ransomware Triple Threat



Normal Ransomware



Maze Ransomware



ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ

การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 2

กฟผ. ถูกโจมตีทางไซเบอร์ด้วยมัลแวร์เรียกค่าไถ่
 จนต้องปิดให้บริการระบบหลายวัน มิถุนายน 2020

ความเสียหาย

- ไฟล์ถูกบีบอัดและเข้ารหัสเพื่อเรียกค่าไถ่ไฟล์
- **Hacker** เผยแพร่ข้อมูลที่ขโมยมาในโลกออนไลน์

ประชาชนผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการโจมตีทางไซเบอร์ดังนี้

- ต้องปิดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วน ชั่วคราว
- ปิดบริการระบบชำระค่าบริการแบบออนไลน์ ชั่วคราว
- ปิดบริการแอปพลิเคชัน **PEA Smart Plus** ชั่วคราว



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่3

JBS Foods ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

REvil Ransomware เรียกค่าไถ่ไฟล์



ข้อมูลอ้างอิง <https://claroty.com/blog/jbs-attack-puts-food-and-beverage-cybersecurity-to-the-test/>



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่3

JBS Foods ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

JBS Foods ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับแปรรูปเนื้อสัตว์รายใหญ่ที่สุดในโลก ส่งออกเนื้อสัตว์จากบราซิลไปยังสหรัฐอเมริกา มีพนักงาน **230,000**คน ยอดขายมากกว่า **5,200**ล้านUSD.

รูปแบบการโจมตี

- **Hacker** ใช้ **REvil Ransomware** เพื่อล็อกการเข้าถึงระบบของบริษัท เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นกว่า **1** เดือน ทำให้ธุรกิจของ **JBS Foods** หยุดชะงัก

ผลกระทบ

- **JBS** ต้องปิดโรงงานหลายแห่งทั่วโลก
- การส่งสินค้าเนื้อสัตว์ล่าช้าหรือหยุดชะงัก
- ราคาเนื้อสัตว์ทั่วโลกเพิ่มสูงขึ้น
- **JBS** สูญเสียรายได้และเสียชื่อเสียง



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่3

JBS Foods ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

การตอบสนอง

- JBS ตัดสินใจจ่ายค่าไถ่ จำนวน 11 ล้านUSD ให้กับกลุ่ม REvil
- JBS ประสานไปยังหน่วยงานรัฐบาลหลายประเทศร่วมมือกันสืบสวนหาตัวผู้ก่อการ
- เหตุการณ์นี้สร้างความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงทางอาหาร



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 4

CNA Financial ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

REvil Ransomware เรียกค่าไถ่ไฟล์



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่4

CNA Financial ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

CNA เป็นบริษัทประกันภัยรายใหญ่ในสหรัฐอเมริกา มีพนักงาน 4,500คน ยอดขายมากกว่า 7,000ล้านUSD.

รูปแบบการโจมตี

- **Hacker** ใช้ **REvil Ransomware** เพื่อล็อกการเข้าถึงระบบของบริษัท และข้อมูลสำคัญของบริษัท

ผลกระทบ

- **CNA Financial** ต้องหยุดการดำเนินงานบางส่วน
- ลูกค้าของ **CNA Financial** ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลประกันภัยของตน
- บริษัทต้องสูญเสียรายได้และเสียชื่อเสียง

3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 4

CNA Financial ถูกโจมตีทางไซเบอร์ พฤษภาคม 2021

การตอบสนอง

- CNA ตัดสินใจจ่ายค่าไถ่ จำนวน **40 ล้านUSD** ให้กับกลุ่ม **REvil**
- CNA ประสานไปยังหน่วยงานรัฐบาลหลายประเทศร่วมมือกันสืบสวนหาตัวผู้ก่อการ
- เหตุการณ์นี้สร้างความกังวลเกี่ยวกับความเชื่อมั่น และ ความมั่นคงทางการเงิน



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 5

Kaseya VSA ถูกโจมตีทางไซเบอร์ กรกฎาคม 2021



ข้อมูลอ้างอิง <https://www.kaseya.com/press-release/kaseya-responds-swiftly-to-sophisticated-cyberattack-mitigating-global-disruption-to-customers/>



ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ

การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 5

Kaseya VSA ถูกโจมตีทางไซเบอร์ กรกฎาคม 2021

Kaseya VSA ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับให้บริการซอฟต์แวร์ควบคุมระบบระยะไกล (Remote Monitoring and Management - RMM)

กรกฎาคม 2021 Kaseya VSA ถูก Hacker กลุ่ม REvil โจมตีช่องโหว่



รูปแบบการโจมตี

- แทรก **code** อันตรายในช่องโหว่ของ **Kaseya VSA** เพื่อควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ของลูกค้าที่ใช้บริการ
- ใช้คอมพิวเตอร์ของลูกค้าที่ถูกควบคุมกระจาย **REvil Ransomware** เข้ารหัสไฟล์ข้อมูลเพื่อเรียกค่าไถ่

การตอบสนอง

- เมื่อถูกโจมตีทาง **Kaseya** ปิดระบบ **Server** ของตัวเองทั้งหมด
- แจ้งให้ลูกค้าที่ใช้งาน **VSA** แบบ **On-Premise** ปิด **Server** ด้วยเช่นกัน

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ

การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 5

Kaseya VSA ถูกโจมตีทางไซเบอร์ กรกฎาคม 2021

ผลกระทบ

- ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั่วโลกมากกว่า **1,000** แห่ง ถูกเข้ารหัสไฟล์
- สร้างความเสียหายทางการเงินและชื่อเสียงของ **Kaseya VSA** และองค์กรที่ถูกโจมตี

การตอบสนอง

- เมื่อถูกโจมตีทาง **Kaseya** ปิดระบบ **Server** ของตัวเองทั้งหมด
- แจ้งให้ลูกค้าที่ใช้งาน **Kaseya** แบบ **On-Premise** ปิด **Server** ด้วยเช่นกัน
- **Kaseya** ไม่ได้จ่ายค่าไถ่ไฟล์ สามารถถอดรหัสและกู้คืนระบบได้
- **Kaseya update software** เพื่อแก้ไขช่องโหว่
- **Kaseya** ประสานไปยังหน่วยงานของรัฐบาลหลายประเทศ เพื่อร่วมมือกันสืบสวนหาตัวผู้ก่อการในครั้งนี้



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 6
ข้อมูลคนไข้ในระบบสาธารณสุขรัฐวไล กันยายน 2021



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 6 ข้อมูลคนไข้ในระบบสาธารณสุขรัฐวิไล กันยายน 2021

วันที่ 6 กันยายน 2564 มีรายงานข้อมูลพื้นฐานของคนไข้ในระบบสาธารณสุขรัฐวิไลกว่า ล้านรายชื่อ

รูปแบบการโจมตี

- แสกเกอร์โจมตีระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล เป็นไปได้ทั้งรัฐ-เอกชน
- ขโมยข้อมูลคนไข้กว่า ล้านรายชื่อ
- ข้อมูลที่ถูกขโมย ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ วันเดือนปีเกิด ชื่อแพทย์เจ้าของไข้ และชื่อโรงพยาบาล

ผลกระทบ

- ผู้ป่วยมีความเสี่ยงต่อการถูกแสกข้อมูลส่วนบุคคล
- อาจถูกนำไปใช้เพื่อหลอกลวง หรือทำธุรกรรมที่ผิดกฎหมาย
- เสียชื่อเสียงต่อระบบสาธารณสุข
- สร้างความกังวลให้กับประชาชน



การก่ออาชญากรรมทางไซเบอร์ กรณีศึกษาที่ 6 ข้อมูลผู้ใช้ในระบบสาธารณสุขรัฐวิไล กันยายน 2021

วันที่ 6 กันยายน 2564 มีรายงานข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ในระบบสาธารณสุขรัฐวิไลกว่าล้านรายชื่อ

การตอบสนอง

- สธ.-สภมช. ยอมรับว่ามีข้อมูลรัฐวิไล เป็นไปได้ทั้งรัฐ-เอกชน
- สั่งปิดระบบฐานข้อมูลที่ถูกโจมตี
- แจ้งความดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด
- ตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาสาเหตุ
- เตรียมเยียวยาผู้เสียหาย
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ร่วมตรวจสอบช่องโหว่
- เตรียมเสนอมาตรการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ในอนาคต



3

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สร้างผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ



กรณีศึกษาความผิดพลาดของซอฟต์แวร์

CrowdStrike Software Glitch 19 กรกฎาคม 2024



ข้อมูลอ้างอิง <https://www.techradar.com/news/live/windows-outage-july-2024-live>

กรณีศึกษาความผิดพลาดของซอฟต์แวร์

CrowdStrike Software Glitch 19 กรกฎาคม 2024

สาเหตุ

- เกิดจาก ข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์ **CrowdStrike Falcon** ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มรักษาความปลอดภัย ไม่ได้เกิดจากการโจมตีทางไซเบอร์จากภายนอก ทาง **CrowdStrike** ระบุว่าสาเหตุเกิดจาก "การอัปเดตซอฟต์แวร์ที่ผิดพลาด" ส่งผลกระทบต่อระบบของลูกค้าทั่วโลก

ผลกระทบ

- ผู้ใช้ **CrowdStrike** หลายล้านคนทั่วโลกประสบปัญหาาระบบล่ม ไม่สามารถใช้งานแพลตฟอร์มรักษาความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ องค์กร และหน่วยงานต่างๆ เป็นวงกว้าง บางองค์กรต้องหยุดการดำเนินงานชั่วคราว
- เสียหายทางการเงินจากเหตุการณ์ครั้งนี้ **some businesses** สูญเสียรายได้ เสียโอกาสทางธุรกิจ และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหา
- ส่งผลต่อชื่อเสียงของ **CrowdStrike** ความน่าเชื่อถือของบริษัทลดลง ลูกค้าสูญเสียความมั่นใจ อาจสูญเสียลูกค้าบางส่วน