



Dealldwriaeth teithwyr yng Nghymru:
Bodlonrwydd teithwyr gyda gwasanaethau
tren yng Nghymru

Mai 2009

Ffeithiau cyflym am Fodlonrwydd Teithwyr ar wasanaethau rheilffordd yng Nghymru

- Mae bodlonrwydd cyffredinol teithwyr ar wasanaethau rheilffordd yng Nghymru wedi bod yn cynyddu'n gyson yn ystod y pum mlynedd diwethaf, ac mae bellach yn 87%.
- Mae teithwyr yn dweud bod eu profiad ar y trê'n yn well na'r profiad yn yr orsaf, i'r gwrthwyneb i'r tueddiad mewn manau eraill ym Mhrydain.
- Yn achos gorsafoedd, mae teithwyr yn fwyaf bodlon ar yr ymateb i geisiadau i staff, yr wybodaeth a ddarperir am deithiau a'r cyfleusterau prynu tocynnau.
- Yn achos gorsafoedd, mae teithwyr yn lleiaf bodlon ar gyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf, argaeledd staff yr orsaf, ac amgylchedd cyffredinol yr orsaf.
- Yn achos trenau, mae teithwyr yn fwyaf bodlon ar hyd/gyflymdra'r daith a hwylustod esgyn i'r trê'n/disgyn ohono.
- Yn achos trenau, mae teithwyr yn lleiaf bodlon ar sut mae cwmnïau trenau'n ymateb i oedi a'r toiledau ar y trê'n.
- Mae boddhad teithwyr yn amrywio'n sylweddol yn ôl y math o daith, gyda theithwyr hamdden yn fwyaf bodlon a chymudwyr yn lleiaf bodlon.
- Mae boddhad teithwyr yn cynyddu wrth i bobl heneiddio. Pobl 65 oed a throsodd sydd fwyaf bodlon, a'r grŵp oedran 26-34 sydd leiaf bodlon.
- Mae menywod yn fwy bodlon ar wasanaethau rheilffordd na dynion.
- Er bod lefel boddhad teithwyr yn amrywio yn ôl oedran a rhyw, mae'r holl deithwyr yn tueddu i gytuno ar y nodweddion gorau a gwaethaf o ran eu profiad o'r trê'n a'r orsaf.
- Prydlondeb/dibynadwyedd yw'r ffactor pwysicaf wrth i deithwyr raddio'u taith yn uchel yn gyffredinol, gyda hyd y daith (cyflymdra) yn dilyn.
- Achos pennaf sgoriau boddhad isel gan deithwyr yw sut mae cwmnïau trenau yn delio ag oedi, gyda phrydlondeb a hyd y daith (cyflymdra) yn dilyn.
- Blaenoriaethau teithwyr o ran buddsoddiad tymor hir yn y rhwydwaith rheilffyrdd yng Nghymru yw gwelliannau i werth y tocynnau am arian, gyda gwasanaethau amlach a mwy prydlon yn dilyn.
- Y dylanwad mwyaf ar foddhad teithwyr o ran gwerth am arian yw prydlondeb a dibynadwyedd gwasanaethau, a'r hyn sy'n achosi'r anfoddhad mwyaf yw methu â chael sedd.

Cyflwyniad

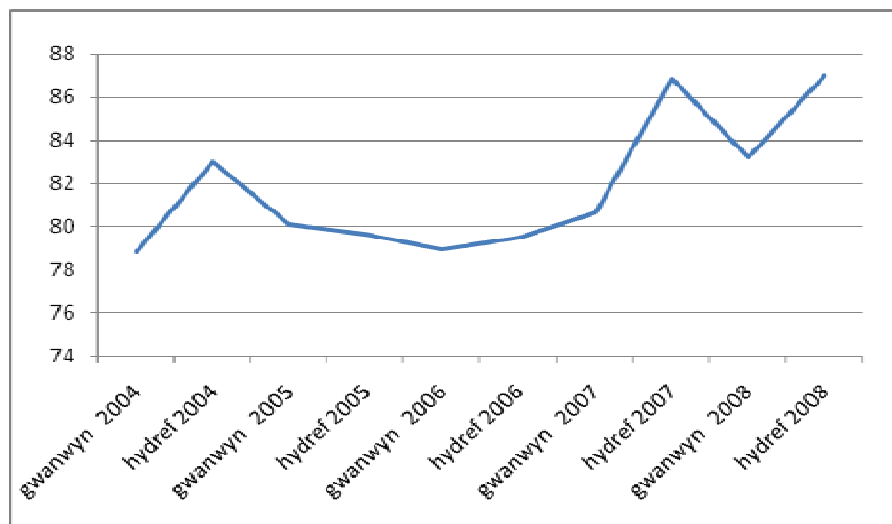
Bu adfywiad yn rheilffyrdd Cymru yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gyda thwf cyson yn nifer y teithwyr yn ailennyn diddordeb y cyhoedd a gwleidyddion yn y rhwydwaith rheilffyrdd.

Mae Passenger Focus wedi casglu ystod eang o dystiolaeth sy'n amlygu barn y cyhoedd sy'n teithio ar drenau, gorsafoedd ac agweddau eraill ar y rhwydwaith rheilffyrdd. Mae ein gwaith yn cyfleu negeseuon clir ynghylch y pethau mae teithwyr yn eu hoffi a'r rhai nad ydynt yn eu hoffi, eu blaenoriaethau ar gyfer gwelliannau, a'u barn ar bynciau megis technolegau newydd i ddarparu tocynnau a'r amgylchedd. Y negeseuon allweddol sy'n deillio o'r teithwyr yw'r canlynol:

- trenau prydlon, dibynadwy sy'n cyfrannu fwyaf at fodlonrwydd teithwyr
- ymateb gwael i oedi sy'n cyfrannu fwyaf at anfodlonrwydd teithwyr
- mae'r bodlonrwydd o ran gorsafoedd yng Nghymru'n sylweddol is nag mewn rhannau eraill o Brydain
- tocynnau sy'n cynnig gwerth am arian, prydlondeb a'r gallu i gael sedd yw'r prif flaenoriaethau i deithwyr o safbwynt buddsoddi yn y rhwydwaith rheilffyrdd.

Pa mor fodlon yw teithwyr ar y rheilffyrdd yng Nghymru?

Bu tuedd gyffredinol ar i fyny ym modlonrwydd cyffredinol teithwyr ar wasanaethau rheilffordd yng Nghymru yn ystod y pum mlynedd diwethaf. Yn achos pobl oedd yn dechrau eu taith yng Nghymru (gyda'r holl gwmnïau trenau), roedd 87% o'r teithwyr yn Arolwg Teithwyr Cenedlaethol (ATC) hydref 2008 yn dweud bod eu taith yn foddhaol neu'n well. Roedd hyn yn cymharu â 79% yn gwanwyn 2004.



Ffigur 1: Mae bodlonrwydd cyffredinol teithwyr o ran teithiau trên yng Nghymru wedi cynyddu'n gyson yn ystod y blynyddoedd diwethaf.

Mae teithwyr yng Nghymru yn dweud bod eu profiadau ar y trên yn well na'u profiadau yn yr orsaf reilffordd, sydd i'r gwrthwyneb i'r patrwm a welir ar draws Prydain yn gyffredinol. Mae

hyn yn adlewyrchu'r ffaith bod teithwyr yng Nghymru'n llawer llai bodlon ar eu profiadau mewn gorsafoedd na rhannau eraill o Brydain – er enghraifft yn ATC hydref 2008 roedd y boddhad o ran cyfleusterau gorsafoedd yng Nghymru yn 36% o'i gymharu â 50% ym Mhrydain.

Mae hefyd yn werth nodi bod profiad teithwyr o agweddau penodol ar eu taith yn amrywio'n eitha trawiadol, a hynny yn yr orsaf ac ar y trên ei hun.

O ran eu profiad ar y trên, teithwyr yng Nghymru sydd fwyaf bodlon ar hyd/gyflymdra eu taith (86%), hwylustod esgyn i'r trên a disgyn ohono (80%) a phrydlondeb/dibynadwyedd gwasanaethau (78%), ond maent yn rhoi sgôr isel i ymateb cwmnïau trenau i oedi (37%) a'r toiledau ar y trên (42%) (ar sail sgoriau cyfartalog Arolygon Teithwyr Cenedlaethol 2006-2008).

Yn yr orsaf, mae'r teithwyr yn rhoi'r sgôr uchaf i ymateb staff i geisiadau (82% yn fodlon) a darparu gwybodaeth am y daith (72%). Mewn cyferbyniad, mae teithwyr yn dal i deimlo bod cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (35%) ac argaeledd staff yr orsaf (50%) yn wael.

Sut mae bodlonrwydd teithwyr yn amrywio yn ôl y math o daith?

Mae'r math o daith y mae teithwyr yng Nghymru'n mynd arni'n cael effaith amlwg ar eu bodlonrwydd ar y gwasanaethau trên. Cymudwyr, sy'n teithio'n nodweddiadol ar y trenau prysuraf ac yn talu am docynnau oriau brig, yw'r grŵp teithwyr lleiaf bodlon, gan roi sgôr o 77% i'w profiad cyffredinol (ar sail sgoriau cyfartalog Arolygon Teithwyr Cenedlaethol 2006-2008). Mewn cyferbyniad, teithwyr hamdden, sy'n debygol o fod â mwy o ryddid a hyblygrwydd o ran eu trefniadau teithio, yw'r rhai mwyaf bodlon, gyda sgôr gyffredinol o 87%. Rhwng y ddau grŵp yma ceir teithwyr busnes, sydd â lefel boddhad cyffredinol o 78%.

Y gwahaniaeth mwyaf o ran lefelau boddhad y mathau gwahanol hyn o deithiau yng Nghymru yw gwerth am arian, gan mai dim ond 42% o'r cymudwyr sy'n fodlon ar bris eu tocyn o'u cymharu â 65% o'r teithwyr hamdden. Mae'r gwahaniaethau mawr eraill yn ymwneud â'r lle ar y trên, lle nad oes ond 60% o'r cymudwyr yn fodlon ar y lle i eistedd neu sefyll o'u cymharu â 76% o'r teithwyr hamdden, a phrydlondeb/dibynadwyedd, sydd ar lefel o 67% yn unig ymhlith cymudwyr, o'i gymharu ag 84% yn achos teithwyr hamdden.

Er bod yr union sgoriau yn amrywio, mae llawer o debygrwydd rhwng y gwahanol fathau o deithiau wrth edrych ar rannau penodol o'r profiad rheilffordd y maent yn fodlon neu'n anfodlon arnynt. Yn achos pob math o daith, rhoddir rhai o'r sgoriau boddhad uchaf i hyd arfaethedig y daith (cyflymdra'r daith) ac ymateb staff yr orsaf i geisiadau. Yn yr un modd, mae cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf, sut mae cwmnïau trenau'n delio ag oedi a chyfleusterau toiled ar y trên yn derbyn y sgoriau boddhad isaf ar gyfer teithiau o bob math.

Nodwedd o'r Gwasanaeth	% sy'n fodlon neu'n fodlon iawn			
	Pawb	Cymudwyr	Busnes	Hamdden
Boddhad cyffredinol	83	77	78	87
<i>Cyfleusterau'r Orsaf</i>				
Cyfleusterau prynu tocynnau	66	63	67	69
Gwybodaeth am amser/platfform y trenau	72	66	74	75

Gofal am adeiladau'r orsaf/eu cyflwr	54	48	49	57
Glendid	57	52	60	59
Cyfleusterau a gwasanaethau	35	30	43	36
Agwedd y staff a'u parodrwydd i helpu	66	62	71	68
Cysylltiadau â chludiant cyhoeddus arall	61	52	68	65
Cyfleusterau parcio	53	46	53	57
Amgylchedd cyffredinol	52	47	53	55
Diogelwch personol wrth eu defnyddio	54	50	62	55
Argaeledd staff	50	47	58	51
Ymateb staff yr orsaf i gais	82	74	79	85
<i>Cyfleusterau'r Trenau</i>				
Amllder y trenau ar y llwybr	77	70	79	80
Prydlondeb/dibynadwyedd	78	67	77	84
Hyd y daith (cyflymdra)	86	82	81	89
Cysylltiadau â gwasanaethau trên eraill	69	62	66	73
Gwerth am arian o safbwynt y tocyn	56	42	49	65
Glendid y trên	71	63	76	75
Gofal am y trên a'i gyflwr	69	60	71	74
Darparu gwybodaeth yn ystod y daith	58	48	65	62
Agwedd y staff/eu parodrwydd i helpu	76	70	76	79
Lle i roi bagiau	60	53	61	62
Cyfleusterau toiled	42	34	44	47
Digon o le i eistedd/sefyll	71	60	71	76
Cyfforddusrwydd y man eistedd	72	63	68	77
Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono	80	74	78	83
Diogelwch personol ar y trên	75	71	79	77
Glendid y trên (tu mewn)	71	63	75	74

Glendid y trê'n (tu allan)	60	51	64	63
Argaeledd staff	61	52	64	66
Llwyddiant y cwmni i ymateb i oedi	37	25	41	45

Tabl 1: Yn nodweddiadol, cymudwyr sy'n rhoi'r sgôr boddhad cyffredinol isaf, tra bod yr uchaf yn dod oddi wrth deithwyr hamdden (ar sail sgoriau ATC 2006-2008).

Cyffredinol	Cymudwyr	Busnes	Hamdden
1. Cyflymdra'r daith (86) 2. Ceisiadau i staff yr orsaf (82) 3. Hwylustod esgyn i'r trê'n/disgyn ohono (80)	1. Cyflymdra'r daith (82) =2. Hwylustod esgyn i'r trê'n/disgyn ohono (74) =2. Ceisiadau i staff yr orsaf (74)	1. Cyflymdra'r daith (81) =2. Amllder (79) =2. Ceisiadau i staff yr orsaf (79) =2. Diogelwch personol ar y trê'n (79)	1. Cyflymdra'r daith (89) 2. Ceisiadau i staff yr orsaf (85) 3. Prydlondeb/dibynadwyedd (84)

Tabl 2: Ffactorau trê'n a gorsaf yr ATC lle cafwyd y sgoriau boddhad uchaf gan deithwyr

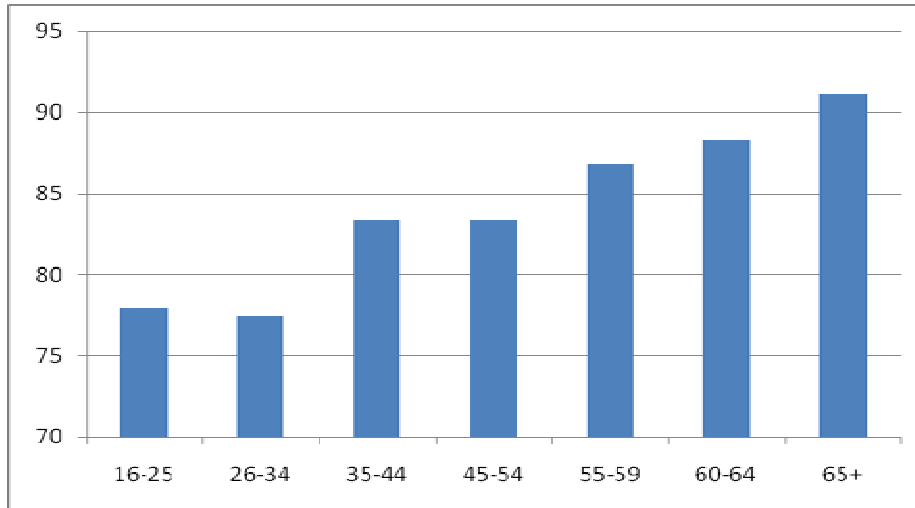
Cyffredinol	Cymudwyr	Busnes	Hamdden
1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (35) 2. Yr ymateb i oedi (37) 3. Toiledau'r trê'n (42)	1. Yr ymateb i oedi (25) 2. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (30) 3. Toiledau'r trê'n (34)	1. Yr ymateb i oedi (41) 2. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (43) 3. Toiledau'r trê'n (44)	1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (36) 2. Yr ymateb i oedi (45) 3. Toiledau'r trê'n (47)

Tabl 3: Nodweddion trê'n a gorsaf yr ATC lle cafwyd y sgoriau boddhad isaf gan deithwyr

Sut mae boddhad teithwyr yn amrywio yn ôl oedran?

Fel yn achos diben y daith, mae oedran y teithwyr rheilffordd yng Nghymru hefyd yn effeithio ar lefel eu boddhad, gyda phobl hŷn yn debygol o roi sgôr uwch i'r gwasanaethau rheilffordd na phobl iau.

Ar sail sgoriau cyfartalog yr Arolwg Teithwyr Cenedlaethol rhwng 2006 a 2008, y grŵp oedran sy'n fwyaf bodlon ar eu taith yw'r rhai 65 oed a throsodd (91% yn fodlon), gyda'r rhai 60-64 oed yn dilyn (88%) ac wedyn y rhai 55-59 oed (87%). Mewn cyferbyniad, y grŵp oedran lleiaf bodlon yw'r rhai 26-34 oed (77%), gyda'r rhai 16-25 oed yn dilyn (78%).



Ffigur 2: Mae boddhad teithwyr yng Nghymru'n tueddu i gynyddu wrth i'r teithwyr heneiddio.

Fel yn achos diben y daith, er bod yr union sgoriau'n amrywio, mae llawer o debygrwydd rhwng y gwahanol grwpiau oedran o safbwynt y rhannau penodol o'r profiad rheilffordd sy'n derbyn sgôr uchel neu isel ganddynt. O ran y profiad yn yr orsaf, mae'r holl grwpiau oedran yn rhoi eu sgôr uchaf i ymateb staff yr orsaf i geisiadau, ac maent i gyd heblaw un yn rhoi'r sgôr ail uchaf i ddarparu gwybodaeth am wasanaethau/blatfformau. Agweddau eraill ar y profiad yn yr orsaf sy'n derbyn sgoriau cymharol uchel yw agwedd y staff a'r cyfleusterau prynu tocynnau. Mae'r holl grwpiau oedran yn rhoi'r sgôr isaf ar gyfer ffactorau'r orsaf i gyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf, tra bod yr agweddau eraill sy'n sgorio'n wael yn cynnwys argaeledd staff yr orsaf, diogelwch personol yn yr orsaf, amgylchedd cyffredinol yr orsaf, gofal am adeiladau'r orsaf a'u cyflwr a chyfleusterau parcio.

Yng nghyswllt y profiad ar y trên ei hun, mae'r holl grwpiau oedran yn rhoi eu sgôr boddhad uchaf i hyd y daith (cyflymdra). Agweddau eraill ar y daith ar y trên sy'n derbyn sgôr uchel yw prydlondeb/dibynadwyedd, hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono, amllder y gwasanaethau a pharodrwydd staff y trên i helpu. Y meysydd boddhad cyffredinol isaf yw ymateb cwmnïau trenau i oedi, ac yn yr un modd rhoddir yr ail sgôr isaf i gyfleusterau toiled ar y trenau. Mae'r ffactorau eraill sy'n derbyn sgôr isel yn cynnwys gwerth am arian o ystyried pris y tocyn a'r wybodaeth a ddarparwydr yn ystod y daith.

Gorsaf							
	16-25	26-34	35-44	45-54	55-59	60-64	65+
Gorau	<p>1. Cais i staff yr orsaf (73)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (67)</p> <p>3. Cyfleusterau prynu tocynnau (66)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (79)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (66)</p> <p>3. Agwedd y staff/eu parodrwydd i helpu (61)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (83)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (72)</p> <p>3. Cyfleusterau prynu tocynnau (69)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (80)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (70)</p> <p>3. Agwedd y staff/eu parodrwydd i helpu (64)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (88)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (78)</p> <p>3. Agwedd y staff/eu parodrwydd i helpu (72)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (90)</p> <p>2. Gwybodaeth am drenau (81)</p> <p>3. Cyfleusterau prynu tocynnau (73)</p>	<p>1. Cais i staff yr orsaf (90)</p> <p>2. Agwedd y staff / eu parodrwydd i helpu (88)</p> <p>=3. Cyfleusterau prynu tocynnau (85)</p> <p>=3. Gwybodaeth am drenau (85)</p>
Gwaethaf	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (34)</p> <p>2. Gofal am adeiladau'r orsaf a'u cyflwr (49)</p> <p>3. Cyfleusterau parcio (50)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (29)</p> <p>2. Argaeledd staff yr orsaf (46)</p> <p>3. Amgylchedd cyffredinol yr orsaf (48)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (34)</p> <p>=2. Argaeledd staff yr orsaf (48)</p> <p>=2. Diogelwch personol yn yr orsaf (48)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (35)</p> <p>2. Diogelwch personol yn yr orsaf (49)</p> <p>=3. Argaeledd staff yr orsaf (50)</p> <p>=3. Cyfleusterau parcio (50)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (37)</p> <p>2. Argaeledd staff yr orsaf (50)</p> <p>3. Cyfleusterau parcio (56)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (35)</p> <p>2. Argaeledd staff yr orsaf (46)</p> <p>3. Cyfleusterau parcio (54)</p>	<p>1. Cyfleusterau a gwasanaethau'r orsaf (44)</p> <p>2. Amgylchedd cyffredinol yr orsaf (60)</p> <p>3. Gofal am yr orsaf/ei chyflwr (64)</p>

Tabl 4: Ffactorau gorsaf yr ATC a dderbyniodd y sgoriau uchaf ac isaf yn ôl oedran.

Trên							
	16-25	26-34	35-44	45-54	55-59	60-64	65+
Gorau	1.Hyd/cyflymdra'r daith (80) 2. Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono (78) =3.Prydlondeb/dibynadwyedd (72) =3.Diogelwch personol ar y trên (72)	1.Hyd/cyflymdra'r daith (82) 2.Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono (77) =3.Diogelwch personol ar y trên (72). =3.Parodrzydd staff y trên i helpu (72)	1.Hyd/cyflymdra'r daith (87) 2.Prydlondeb/dibynadwyedd (80) =3.Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono (78) =3. Amllder (78)	1.Hyd/cyflymdra'r daith (86) =2.Prydlondeb/dibynadwyedd (78) =2.Parodrzydd staff y trên i helpu (78)	1.Hyd/cyflymdra'r daith (92) 2.Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono (83) 3.Amllder (82)	1.Hyd/cyflymdra'r daith (91) =2.Hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono (86) =2.Parodrzydd staff y trên i helpu (86)	=1.Hyd/cyflymdra'r daith (94) =1. Amllder (94) 3.Parodrzydd staff y trên i helpu (90)
Gwaethaf	1.Yr ymateb i oedi (30) 2.Cyfleusterau toiled (34) 3. Gwerth am arian (35)	1.Yr ymateb i oedi (27) 2. Cyfleusterau toiled (33) 3. Gwerth am arian (42)	1.Yr ymateb i oedi (38) 2.Cyfleusterau toiled (39) 3.Gwybodaeth yn ystod y daith (54)	1.Yr ymateb i oedi (36) 2.Cyfleusterau toiled (45) 3. Gwerth am arian (57)	1.Yr ymateb i oedi (37) 2.Cyfleusterau toiled (48) 3.Glendid y tu allan i'r trên (58)	1.Yr ymateb i oedi (55) 2.Cyfleusterau toiled (57) 3.Gwybodaeth yn ystod y daith (69)	1.Yr ymateb i oedi (59) =2. Cyfleusterau toiled (63) =2. Lle i fagiau (63)

Tabl 5: Ffactorau trên yr ATC a dderbyniodd y sgoriau uchaf ac isaf yn ôl oedran.

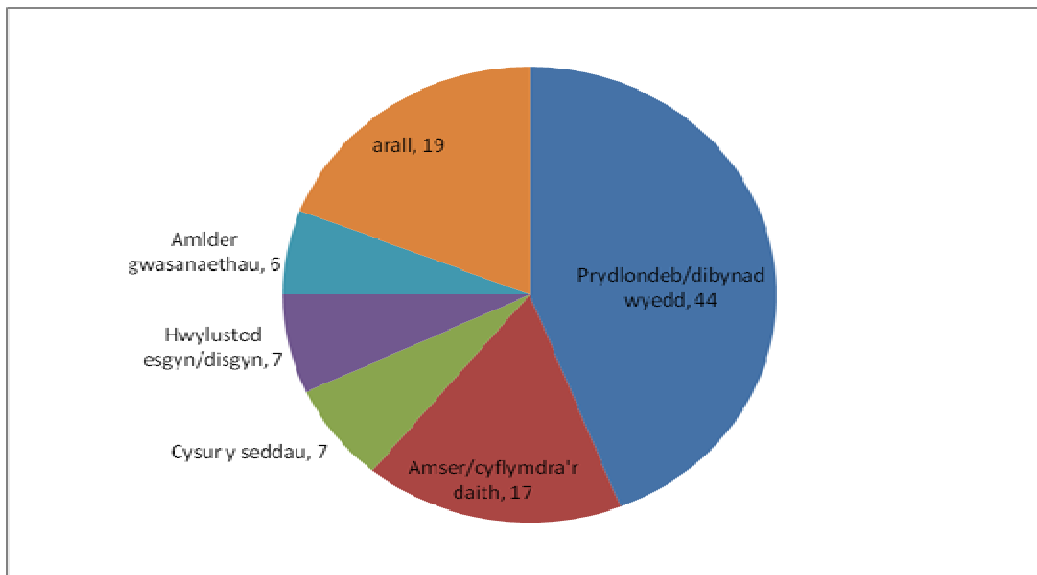
Sut mae boddhad teithwyr yn amrywio yn ôl rhyw?

O ran y berthynas rhwng rhyw a boddhad teithwyr yng Nghymru mae patrwm cyffredinol o fenywod yn rhoi sgoriau uwch na dynion. Wrth edrych ar foddhad cyffredinol, mae 84% o fenywod yn dweud bod eu profiad rheilffordd yn foddhaol o'i gymharu ag 81% o'r dynion (ar sail sgoriau cyfartalog o'r Arolwg Teithwyr Cenedlaethol 2006-2008). Mae menywod hefyd yn fwy bodlon na dynion ar y rhan fwyaf o agweddau penodol ar eu taith, yn enwedig eu profiadau yn yr orsaf.

Beth yw'r prif ddylanwadau ar foddhad teithwyr?

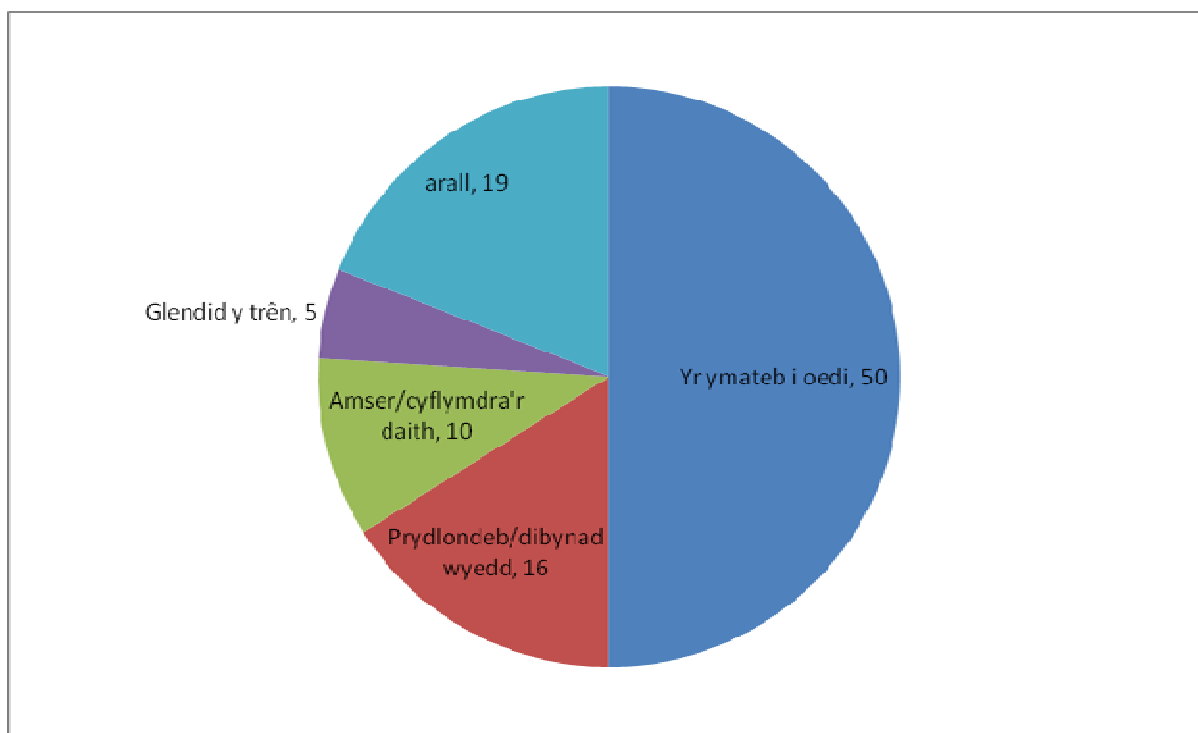
Mae Passenger Focus wedi dadansoddi canlyniadau'r Arolwg Teithwyr Cenedlaethol rhwng 2006 a 2008 i weld pa nodweddion cyffredin sydd i deithiau teithwyr bodlon yng Nghymru. Yn yr un modd, rydym wedi edrych ar y ffactorau o ran y trên a'r orsaf sy'n fwyaf tebygol o olygu bod teithwyr yn anfodlon ar eu teithiau rheilffordd.

Dengys y dadansoddiadau mai prydlondeb da (44%) yw'r ffactor pwysicaf o dipyn ym modlonrwydd teithwyr ar eu taith yn gyffredinol, gyda hyd y daith (17%), cysur y seddau (7%) a hwylustod esgyn i'r trên/disgyn ohono yn dilyn (7%).



Ffigur 3: Prydlondeb yw'r prif ffactor sy'n rheoli boddhad cyffredinol ynghylch teithiau yng Nghymru

Wrth edrych ar achosion anfoddhad ymhlith teithwyr rheilffordd yng Nghymru, y ffactor mwyaf dylanwadol yw pa mor dda mae cwmnïau trenau'n ymateb i oedi (50%). Mae prydlondeb (16%) eto yn ffactor pwysig, gan mai dyma'r ail ffactor oedd yn cyfrannu fwyaf at sgôr wael a roddwyd i daith gan deithwyr. Mae'r cyfranwyr eraill at sgoriau gwael yn cynnwys cyflymdra'r daith (10%) a glendid y trên (5%).



Ffigur 4: Yr ymateb i oedi yw'r prif ffactor sy'n rheoli anfodddhad cyffredinol ynghylch teithiau yng Nghymru

Beth yw blaenoriaethau teithwyr ar gyfer buddsoddi?

Pan ofynnir i deithwyr yng Nghymru feddwl y tu hwnt i'w taith ddiweddaraf ac ystyried ble yr hoffent weld buddsoddi'n cael ei gyfeirio yn rhwydwaith rheilffyrdd Prydain, daw rhai blaenoriaethau clir i'r amlwg. Ar frig y rhestr mae gwella'r 'gwerth am arian' a gynigir gan bris tocynnau rheilffordd, gyda buddsoddiad i gynyddu prydlondeb/dibynadwyedd gwasanaethau ac amlder gwasanaethau yn dilyn. Y blaenoriaethau nesaf uchaf yw ymateb i'r gorlenwi ar drenau a sicrhau bod trenau'n lân ac mewn cyflwr da.

O gymharu â Phrydain yn gyffredinol, roedd teithiau cyflymach a chysylltiadau â mathau eraill o gludiant cyhoeddus yn llai o flaenoriaeth i deithwyr Cymru, ond roedd cysylltiadau â gwasanaethau trenau eraill a chyflwr y trenau yn flaenoriaeth uwch.

Safle yng Nghymru	Nodwedd	Safle ym Mhrydain
1	Pris tocynnau trên yn cynnig gwerth ardderchog am arian	1
2	O leiaf 19 o bob 20 trên yn cyrraedd yn brydlon	3
3	Gwasanaethau trên digonol ar adegau pan fyddaf i'n defnyddio'r trên	2
4	Teithwyr bob amser yn medru cael sedd ar y trên	4
5	Trenau'n cael eu cynnal yn dda/eu cadw mewn cyflwr rhagorol yn gyson	8

6	Y cwmni'n rhoi gwybod i deithwyr os bydd oedi i'r trên	5
7	Y manau eistedd ar y trên yn gyfforddus iawn	9
8	Dim rhaid ciwio am fwy na 2 funud i brynu tocynnau	6
9	Gwybodaeth am amserau/blatfformau'r trenau'n gywir ac ar gael	7
10	Cysylltiadau â threnau eraill bob amser yn dda	15
11	Teithwyr yn profi lefel uchel o ddiogeledd ar y trên	10
12	Y tu mewn i'r trên wedi'i lanhau i safon uchel	14
13	Staff yr orsaf ar gael pryd bynnag y bo galw	17
14	Diogelwch personol mewn gorsafoedd yn cael ei wella trwy CCTV/staff	11
15	Digon o gyfleusterau o ansawdd da mewn gorsafoedd	18
16	Staff ar gael i gynorthwyo ar bob trên	20
17	Cysylltiadau da, hwylus â mathau eraill o gludiant	12
18	Tynnu 5 munud oddi ar amser eich taith	13
19	Holl staff yr orsaf yn barod i helpu ac yn gadarnhaol eu hagwedd	21
20	Ymateb cyflym bob amser i geisiadau am wybodaeth mewn gorsafoedd	19
21	Yr holl staff ar y trên yn barod i helpu ac yn gadarnhaol eu hagwedd	23
22	Cyfleusterau toiled o ansawdd da ar bob trên	25
23	Gwybodaeth ddefnyddiol yn cael ei darparu ar hyd y daith	22
24	Digon o le i fagiau teithwyr	24
25	Y trên yn teithio'n gyflym ar hyd y daith	16
26	Amgylchedd yr orsaf bob amser yn ddymunol a chysurus	26
27	Gorsafoedd yn cael eu glanhau i safon uchel	27
28	Holl adeiladau'r orsaf yn cael eu cadw mewn cyflwr da	28
29	Lleoedd parcio o safon uchel ar gael	29
30	Y tu allan i'r trên yn cael ei lanhau i safon uchel	30

Tabl 6: Blaenoriaethau teithwyr o ran buddsoddi.

Beth sy'n dylanwadu ar farn teithwyr ynghylch gwerth am arian?

Gan mai gwerth am arian yw prif flaenoriaeth buddsoddi teithwyr yng Nghymru, mae Passenger Focus wedi dadansoddi canlyniadau'r ATC i weld pa ffactorau sy'n cyfrannu fwyaf at eu barn yn hyn o beth. Ar sail y canlyniadau cyfartalog rhwng 2006 a 2008, dengys y dadansoddiad mai'r dylanwad pennaf o ran teimladau cadarnhaol ynghylch gwerth am arian yw prydlondeb a dibynadwyedd – yr un ffactorau ag yn achos boddhad cyffredinol. O ran teimladau negyddol, fodd bynnag, mae'r prif ffactor yn ymwneud â lle (digon o le i eistedd a sefyll), mewn cyferbyniad â'r boddhad cyffredinol, lle roedd yr ymateb i oedi'n bwysicach.

Mae tri ffactor yn gyffredin ymhlith y pum prif ffactor sy'n rheoli boddhad ac anfodddhad o ran gwerth am arian – mewn geiriau eraill, os ydynt yn dda, mae'r ffactorau hyn yn cyfrannu at foddhad, ond os ydynt yn wael, maent yn cyfrannu at anfodddhad. Y ffactorau hyn yw: digon o le i'r holl deithwyr eistedd neu sefyll; faint o amser mae'r daith i fod i gymryd (cyflymdra'r

daith); ac argaeledd staff ar y trên. Mae'r rhain yn dangos gorgyffwrdd sylweddol â'r prif ffactorau sy'n dylanwadu ar foddhad cyffredinol teithwyr wrth deithio ar y rheilffordd, a drafodwyd eisoes.

Ffactorau sy'n rheoli boddhad o ran gwerth am arian (yr holl deithwyr)			Ffactorau sy'n rheoli anfoddhad o ran gwerth am arian (yr holl deithwyr)		
1	Prydlondeb a dibynadwyedd	19%	1	Digon o le i'r holl deithwyr eistedd neu sefyll	24%
2	Faint o amser mae'r daith i fod i gymryd	18%	2	Faint o amser mae'r daith i fod i gymryd	14%
3=	Cysylltiadau â gwasanaethau trên eraill	13%	3=	Argaeledd staff ar y trên	11%
3=	Digon o le i deithwyr eistedd neu sefyll	13%	3=	Cyfleusterau parcio	11%
5	Argaeledd staff ar y trên	10%	5	Amllder y trenau ar y llwybr hwnnw	10%

Tabl 7: Ffactorau sy'n rheoli boddhad o ran gwerth am arian yng Nghymru.

ffocws ar deithwyr 
yn rhoi teithwyr yn gyntaf

(h) 2009 Ffocws ar Deithwyr

Passenger Focus
FREEPOST (RRRE-ETTC-LEET)
PO Box 4257
Manchester
M60 3AR

0300 123 2350
www.passengerfocus.org.uk
info@passengerfocus.org.uk

Ffocws ar Deithwyr yw enw
gweithredol y Cyngor Teithwyr Rheilffyrdd