# Arolwg Teithwyr Rheilffordd Cenedlaethol - Hydref 2019

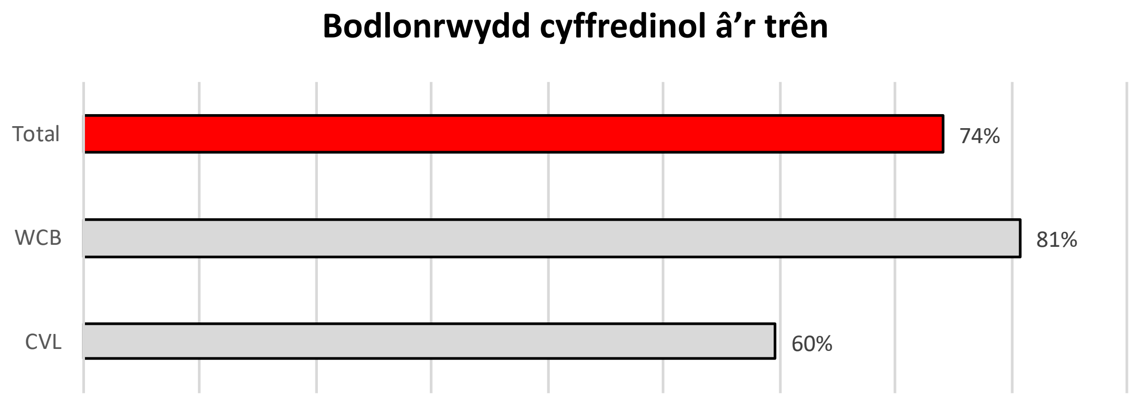
# Cymru Trawsffiniol a Llinellau Craidd y Cymoedd

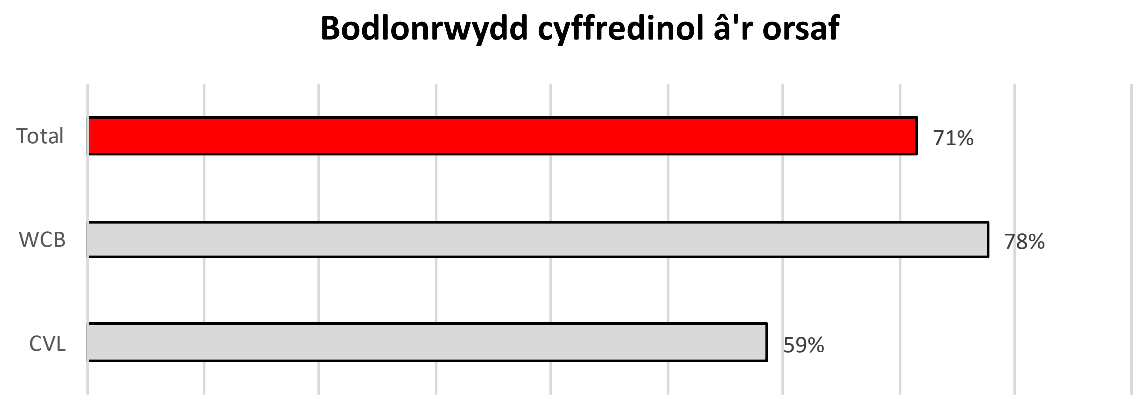
Chwefror 2020

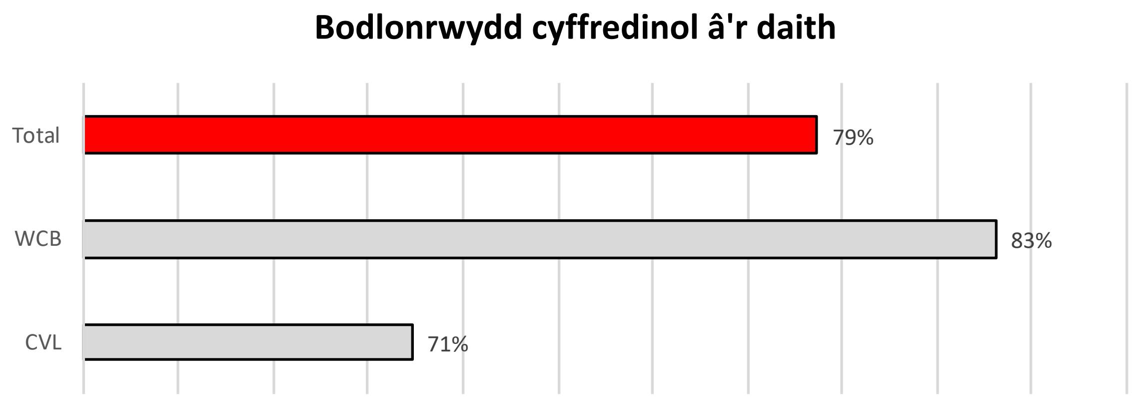
TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

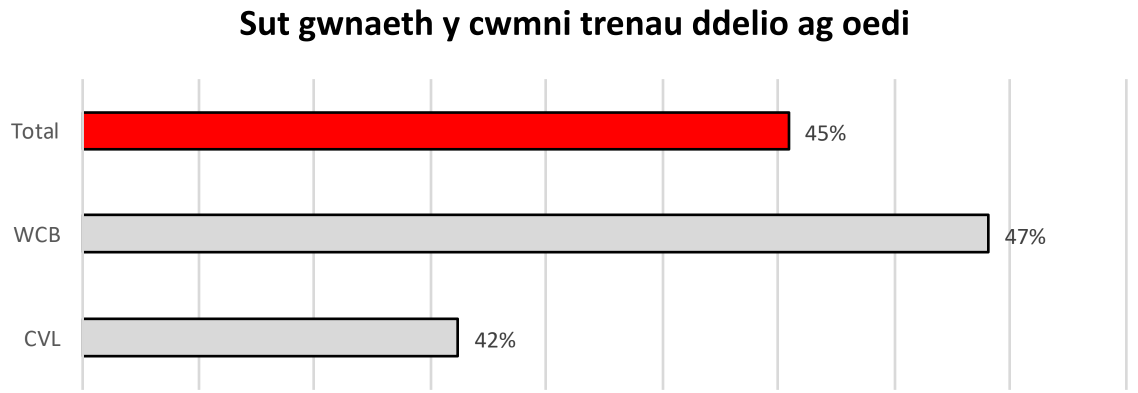
# Trosolwg

Y ‘Cyfanswm’ yw sgôr Trafnidiaeth Cymru. ‘CT’ yw sgôr Cymru Trawsffiniol a ‘LlCC’ yw sgôr Llinellau Craidd y Cymoedd.



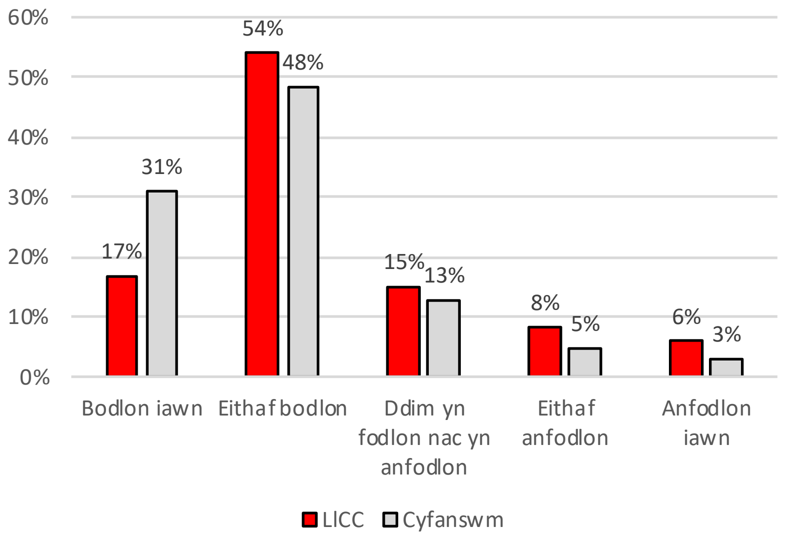



# Llinellau Craidd y Cymoedd - Dadansoddiad

## Bodlonrwydd cyffredinol â'r daith



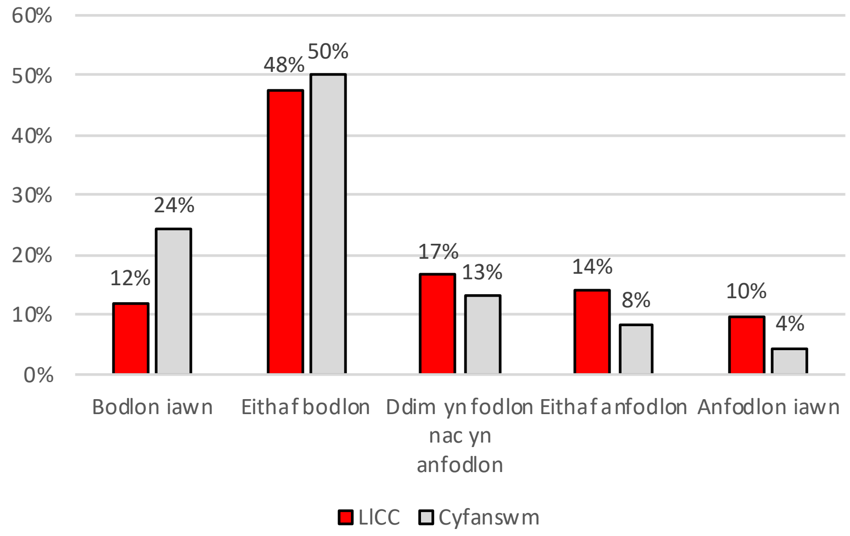

Uchafbwyntiau bodlonrwydd â'r daith

- Roedd **66%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon ag amlder y gwasanaethau ar eu llwybrau, o'i gymharu â bodlonrwydd cyffredinol o 70%.
- Roedd **65%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â phrydlondeb a dibynadwyedd y gwasanaeth, o'i gymharu â bodlonrwydd cyffredinol o 76%.
- Roedd **57%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â lefel y gorlenwi, sy'n is na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 70%. Ond, mae hyn yn gynnydd o 2% ar ganlyniadau Gwanwyn 2019

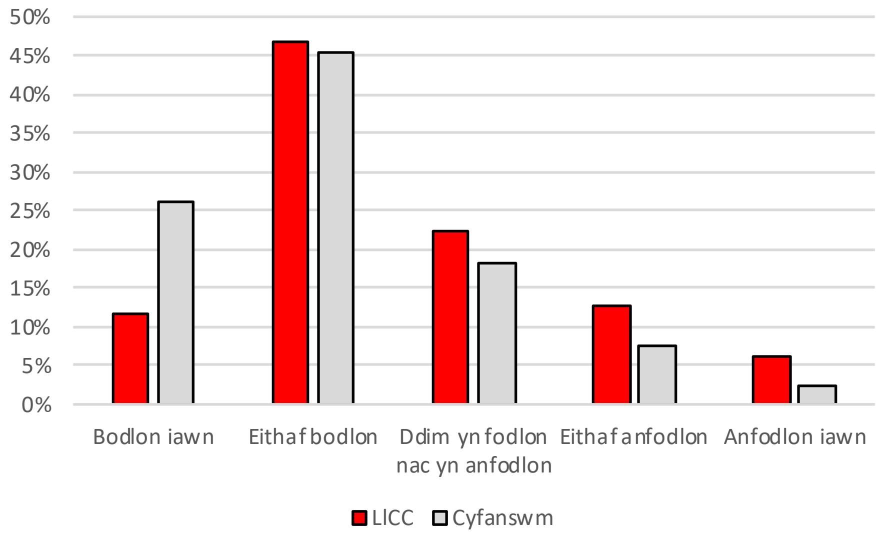
Uchafbwyntiau bodlonrwydd ar y trên

- Roedd **52%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â glendid y tu mewn i'r trên, o'í gymharu â 68% yn gyffredinol.
- Roedd **57%** yn fodlon â glendid y tu allan i'r trên, o'i gymharu â 65% yn gyffredinol - cynnydd o 11% ar ganlyniadau Gwanwyn 2019 ar gyfer cwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd.
- Roedd **46%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â gwaith cynnal a chadw ac atgyweirio'r trên, sy'n is na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 61%.
- Roedd **46%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r wybodaeth a ddarperir ar eu trenau, sy'n welliant o 7% ar ganlyniadau Gwanwyn 2019. Y sgôr bodlonrwydd cyffredinol ar gyfer hyn oedd 60%.

## Bodlonrwydd cyffredinol â'r trên




## Bodlonrwydd cyffredinol â'r Orsaf

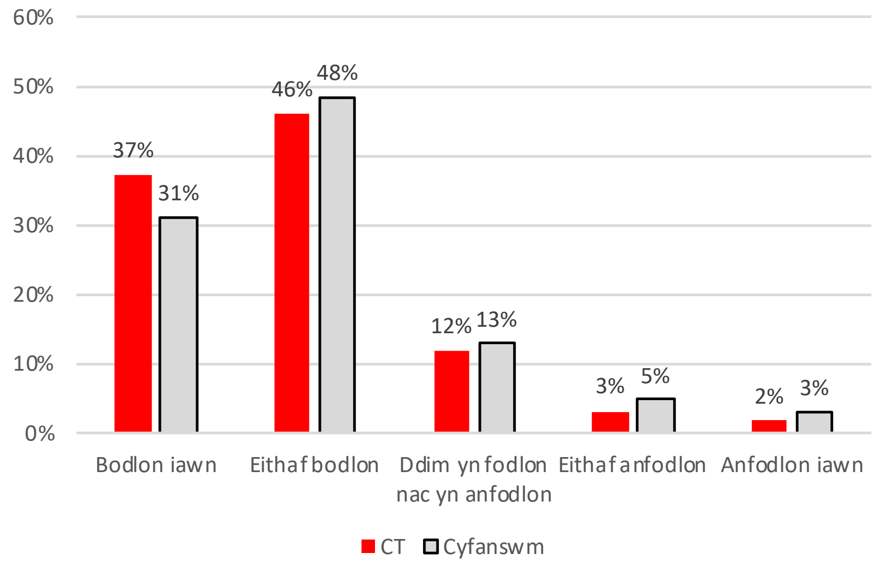



Uchafbwyntiau Bodlonrwydd â'r Orsaf

- Y cwestiwn a sgoriodd uchaf o ran bodlonrwydd gorsafoedd oedd 'Sut yr ymdriniwyd â chais i staff yn yr orsaf', a sgoriodd 96%. Yn achos Llinellau Craidd y Cymoedd roedd y sgôr bodlonrwydd yn **100%**!
- Roedd **68%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â'r cyfleusterau prynu tocynnau o'i gymharu â'r sgôr cyffredinol o 76% ar draws rhwydwaith Gwasanaethau Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru.
- Roedd **26%** o gwsmeriaid Llinellau Craidd y Cymoedd yn fodlon â'r ddarpariaeth wi-fi oedd ar gael yn yr orsaf, o'i gymharu â 36% ar draws y rhwydwaith.

# Cymru Trawsffiniol - Dadansoddiad

## Bodlonrwydd cyffredinol â'r daith



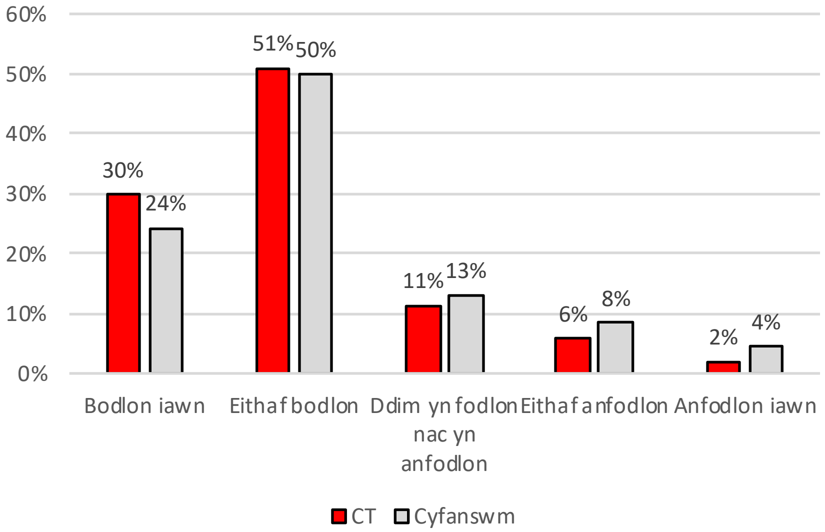

<u>Uchafbwyntiau bodlonrwydd â'r daith</u>

- Roedd **72%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon ag amlder trenau ar hyd eu llwybr, sydd 2% yn uwch na'r bodlonrwydd cyffredinol o 70%.
- Ar hyd llwybrau Cymru Trawsffiniol, roedd **81%** o gwsmeriaid yn fodlon â phrydlondeb/dibynadwyedd y gwasanaethau maent yn teithio arnynt, sy'n ostyngiad o 2% o ganlyniadau Gwanwyn 2019, ond mae'n uwch na'r sgor bodlonrwydd cyffredinol o 76%.
- Roedd **82%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â'r amser y disgwylir i'r daith ei chymryd, sy'n ostyngiad o 3% o ganlyniadau Gwanwyn 2019, ond yn uwch na'r bodlonrwydd cyffredinol o 79%.

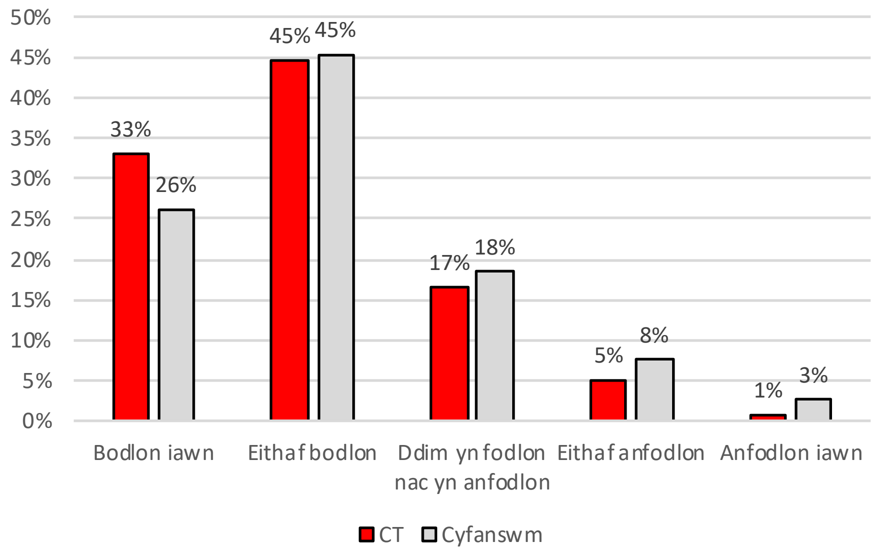
<u>Uchafbwyntiau bodlonrwydd ar y trên</u>

- Roedd **75%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â glendid y tu mewn i'r trên, sy'n gynnydd o 5% ar ganlyniadau Gwanwyn 2019, ac yn uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 68%.
- Roedd 69% yn fodlon â glendid y tu allan i'r trên, sy'n uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 65%
- Roedd sgôr gwaith cynnal a chadw ac atgyweirio'r trên lawer yn uwch, gyda 68% o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â'r gwaith, o'i gymharu â 60% yn gyffredinol.
- Dywedodd 66% o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol eu bod yn fodlon â'r wybodaeth a ddarperir ar y trên, o'i gymharu â sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 60%.

## Bodlonrwydd cyffredinol â'r trên




## Bodlonrwydd Cyffredinol â'r Orsaf




<u>Uchafbwyntiau Bodlonrwydd â'r Orsaf</u>

- Roedd **81%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â'r cyfleusterau prynu tocynnau yn yr orsaf, o'i gymharu â'r sgôr gyffredinol o 76%.
- Roedd **88%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â'r ddarpariaeth wybodaeth yn eu gorsafoedd, sydd 5% yn well na chanlyniadau Gwanwyn 2019, ac yn uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 81%.
- Roedd **76%** o gwsmeriaid Cymru Trawsffiniol yn fodlon â diogelwch yn yr orsaf, sydd 4% yn well na chanlyniadau Gwanwyn 2019, ac yn uwch na'r sgôr bodlonrwydd cyffredinol o 70%.

# Diolch yn fawr